

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาล
ตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี



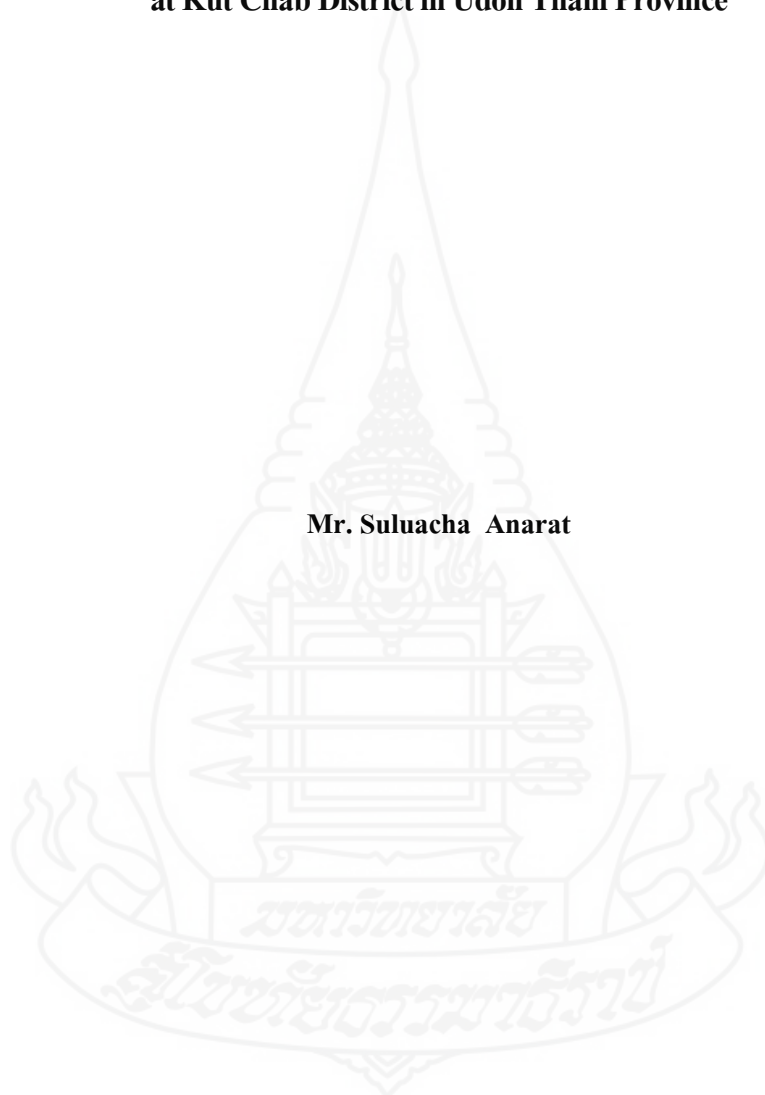
นายสุลือชา อาณารัตน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Factors Relating Public Service Efficiency of Pako Sub-district Municipality
at Kut Chab District in Udon Thani Province**

Mr. Suluacha Anarat



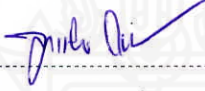
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2021


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ
ชื่อและนามสกุล	เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
แขนงวิชา	นายสุลือชา อาณารัตน์
สาขาวิชา	บริหารรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	วิทยาการจัดการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศกุล)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ผู้ศึกษา นายสุลือชา อาณารัตน์ รหัสนักศึกษา 2633000787 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี และ (4) ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7,501 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 380 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบ่งสัดส่วนและแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ในภาพรวมของประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี มีอย่างน้อย 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และ (4) ปัญหาสำคัญที่พบคือ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกยังไม่รัดกุม และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะมีน้อยทำให้ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนยังน้อยกว่าที่ควร ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะคือ ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการตอบสนองความต้องการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ เทศบาล

Independent Study title: Factors Relating Public Service Efficiency of Pako Sub-district Municipality at Kut Chab District in Udon Thani Province

Author: Mr. Suluacha Anarat; **ID:** 2633000787; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent advisor: Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

Academic year: 2021

Abstract

The purposes of this study were to study (1) level of opinions on environmental factors of Pa Kho Sub-district Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province (2) level of opinions regarding public service efficiency of Pa Kho Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province (3) the relationship between environmental factors and public service efficiency of Pa Kho Sub-district Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province, and (4) problems and suggest ways to improve public service efficiency of Pa Kho Sub-district Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province.

This study was quantitative research model. The population was 7,501 people who resided at Pa Kho Sub-district Municipality, aged over 18 years old. Sample size was calculated by using Taro Yamane formula and obtained 380 samples with stratified random and accidental sampling method. The research instrument was a questionnaire. Statistics for data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient.

The results of this study revealed that (1) an overview of opinion level on environmental factors of Pa Kho Sub-district Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province was at the highest mean (2) an overview of opinion level regarding public service efficiency of Pa Kho Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province was at high mean (3) the relationship between environmental factors and public service efficiency of Pa Kho Sub-district Municipality at Kut Chap District in Udon Thani Province correlated positively at high level, and (4) problems were an analysis of environment did not accurate and people participation still found low and caused less efficiency of service than it should be. Suggestions for improving the efficiency of public services were there should increase the facilities to resolve the problems and increase people participatory roles to develop local administration.

Keywords: Efficiency, Public Service, Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสุกุล กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำให้แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ด้วยความเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็นผลสำเร็จลุล่วง ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อตอบแบบสอบถามสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้

รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทอบรมให้ความรู้แก่ข้าพเจ้าตลอดช่วงระยะเวลาที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาเล่าเรียนอยู่ที่นี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ รุ่นพี่ในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดมาเป็นอย่างดีในระหว่างการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทุกคนที่ได้ร่วมทุกข์ ร่วมสุข จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำดีๆ ตลอดมา สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ได้ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอมา รวมถึงขอบคุณทุกๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ซึ่งมีส่วนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ตามที่ได้ตั้งใจไว้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สุลือชา อาณารัตน์

ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ	22
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปะโค	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี	65
ผลศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาล ตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี	79
ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี และผลการทดสอบสมมติฐาน	87
ผลการศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี	92
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
สรุปการศึกษา	107
อภิปรายผล	115
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	128
ก ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	129
ข ตารางสรุปค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)	140
ค แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้ศึกษา	156

สารบัญตาราง

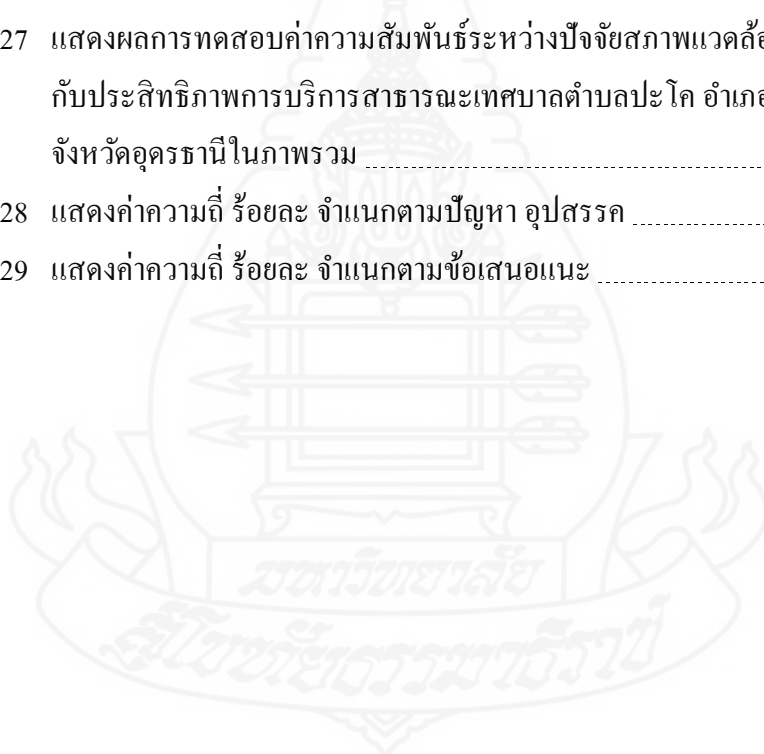
	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	55
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านองค์การ: ภาพรวม.....	65
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: ภาพรวม.....	65
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: นโยบายและยุทธศาสตร์.....	66
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: โครงสร้างองค์การ.....	67
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: บุคลากร.....	68
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: ผู้นำ.....	69
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: กระบวนการทำงาน.....	70
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: ระบบงาน.....	71
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: แรงจูงใจ.....	72
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: ภาพรวม.....	73
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: การมีส่วนร่วมของประชาชน.....	74
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: เศรษฐกิจ.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: สังคม	76
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย	77
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก: ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	78
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ภาพรวม	79
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: คุณภาพ	80
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความถูกต้อง	81
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: รวดเร็ว	82
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความสามารถในการตอบสนอง	83
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความต้องการของประชาชน	84
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความพึงพอใจ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี: แปลกใหม่ (มินิวัดกรรม)	86
ตารางที่ 4.25 แสดงระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี	87
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในกับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม	88
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม	90
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัญหา อุปสรรค	92
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะ	95



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความเหมาะสม เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพในการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เทศบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลได้มอบพื้นที่ หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจของเทศบาล โดยเฉพาะภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของ เทศบาลด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพ และปริมาณ กลับมีการรวมตัว กันที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560, น. 1) เทศบาลเป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการที่ใกล้ชิดประชาชนมีความสำคัญยิ่งในการจัด ระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่พบปัญหามากมายไม่ว่าจะ เป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งในเรื่องสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป การบริการสาธารณะแก่ประชาชนต้องเป็นไปตาม บทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การที่จะบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ดีจึงมี ความจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยลักษณะภายในขององค์กรของเทศบาล (อรวรรณ สังฆวัตร์ 2558, น. 10) ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ที่ทางเทศบาลต้องกระทำและอาจกระทำได้รวมทั้งภารกิจและอำนาจ หน้าที่ที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจเรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน การบริการสาธารณะ (Public Service) จึงเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจ หรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของ

ประชาชน (อุทัยปริญญา สุทธิพันธ์ 2562, น. 21) การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการจัดทำบริการสาธารณะโดยเทศบาลซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พัฒนศิณี ตำเร้งรัมย์ 2564, น. 36)

โดยการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนั้น สามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลักๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณสุขอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และการท่องเที่ยวด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีวิถีความเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศิริ ถนอมจิตร 2564, น. 11) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเอง ได้มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้และรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง (สุรชาติ อินทรประสิทธิ์ 2563, น. 21)

สำหรับเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี นับว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยมีพันธกิจ ได้แก่ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและพัฒนาระบบการให้บริหารอย่างมีมาตรฐาน และมีหลักการบริการสาธารณะ อันประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชน ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร และด้านศิลป วัฒนธรรม แต่เนื่องด้วยปัจจุบันพบว่า ปัญหาและความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของแต่ละท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นหนึ่งอาจจะไม่ใช่ปัญหาและความต้องการของอีกท้องถิ่นหนึ่งก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ท้องถิ่นใดมีปัญหา และความต้องการด้านใดก็จะให้ความสำคัญ และมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการด้านนั้นๆ เป็นหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นไม่ว่าด้านใดก็ตาม เทศบาลตำบลปะโคในฐานะที่เป็นองค์การสาธารณะ (Public Organization) (เทศบาลตำบลปะโค 2564, น. 2) จะมีบทบาทเป็นตัวแสดงนโยบายซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่ตามกระบวนการนโยบายสาธารณะ กล่าวคือ จะเริ่มจากการกำหนดนโยบายหรือแผนก่อนจากนั้นนำนโยบายหรือแผนที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จจนได้รับผลงานและผลลัพธ์ออกมา เมื่อเป็นเช่นนี้ภารกิจ และหน้าที่การดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่หลักของเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น และการนำไปปฏิบัติ (กิตติชัย แก้วคำ 2560, น. 15) ด้วยสภาพปัญหาการบริหารสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี ยังไม่มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการขาดการสนับสนุนจากงบประมาณในการนำมาใช้ในการให้บริการ จึงทำให้การบริการสาธารณะไม่มีประสิทธิภาพ และเกิดการร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

จากเหตุผลดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี" เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชนและการบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี ที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะมีมากมายหลายส่วนงานอย่างที่กล่าวมาได้มีรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะได้เหมาะสมตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร และการจัดทำบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี ที่จัดทำขึ้นนั้นมีการมุ่งเน้นการจัดทำบริการสาธารณะ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับส่งมอบให้กับเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในการนำไปใช้ประโยชน์ที่ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดทำกำหนดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี อย่างแท้จริงต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดมาจากการศึกษาของ Singh (2013, p. 154 อ้างถึงใน อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ 2565, น. 5-14) แนวทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน (7S) ที่ได้ทำการศึกษางานตามแนวคิดของ Mckinsey และแนวคิดของ Albert (1960, p. 110 อ้างถึงใน ชนมนต์ ชนรัตน์พิมลกุล 2560, น. 26) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST) ที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายนอกในการสร้างผลงานที่รับจากประโยชน์นั้น ซึ่งนำมาปรับปรุง และทำการกำหนดตัวแปรใหม่ให้สอดคล้องกับการนำมาใช้ในการศึกษา ในการหาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี โดยนำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอก มากำหนดแนวทฤษฎีในการสร้างกรอบแนวคิด แสดงดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษานี้ มีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

4.1 ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอคูคต จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับดีมาก

4.2 มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอคูคต จังหวัดอุดรธานี

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในช่วงเวลาที่กำหนด จากนั้นจึงนำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาของตัวแปรออกเป็น 2 ส่วน คือ

5.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่

- (1) นโยบายและยุทธศาสตร์
- (2) โครงสร้างองค์การ
- (3) บุคลากร
- (4) ผู้นำ
- (5) กระบวนการทำงาน
- (6) ระบบงาน
- (7) แรงจูงใจ

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

- (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- (2) เศรษฐกิจ
- (3) สังคม
- (4) ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย
- (5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

5.1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพ
- 2) ความถูกต้อง
- 3) รวดเร็ว
- 4) ความสามารถในการตอบสนอง
- 5) ความต้องการของประชาชน
- 6) ความพึงพอใจ
- 7) แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี เป็นประชากรที่มีภูมิลำเนาอาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

5.2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้บรรลุนิติภาวะตามกฎหมาย เป็นผู้ใหญ่อายุเต็มตัว เนื่องจากเป็นผู้มีสิทธิ์ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ไม่จำกัดเพศ มาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีประชากรทั้งสิ้น 7,501 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ และใช้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 และทำการสุ่มแบบชั้นภูมิแบ่งสัดส่วนและแบบบังเอิญ ได้จำนวนตัวอย่าง 380 คน

5.3 ขอบเขตเวลา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ทำการศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2565

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยจากภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ สามารถนิยามเป็นรายชื่อได้ดังนี้

6.1.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ หมายถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญขององค์กร ยุทธศาสตร์ช่วยให้องค์กรกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามในทิศทางใดองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ

6.1.2 โครงสร้างองค์กร หมายถึง ระบบโครงสร้างของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ในปัจจุบันมีการนำเสนอการจัดการในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่โดยมีการกำหนดโครงสร้างตลอดจนการบริหารงานที่ชัดเจน เช่น การแบ่งแผนกการทำงาน มีสายการบังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีสายการบังคับบัญชาที่ดีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร รวมถึงเพื่อกำหนดตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ในการทำงาน

ที่มีคนทำงานจำนวนมาก รวมทั้งเกิดความชัดเจนในการแบ่งงานเป็นระบบเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการแบ่งงานเป็นระบบ

6.1.3 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี รวมถึงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงาน เช่น ผู้บริหาร และผู้ได้บังคับบัญชา ในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน โดยปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่อยู่ในองค์การเป็นผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานแสดง กิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยนมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ ทุกครั้งมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก

6.1.4 ผู้นำ หมายถึง ความเป็นผู้นำขององค์การจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวขององค์การ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการนำองค์การมีทั้งวิธีการคิด วิธีการทำงาน แนวทางใหม่ๆ เพื่อสร้างงานที่มีประสิทธิภาพ ประสานความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนำไปสู่ การสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ การเปลี่ยนแปลง การทำงาน เป็นทีมและมีส่วนร่วม การเกิดสร้างสรรค์ การบริหารความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการสร้างบรรยากาศขององค์การนวัตกรรม ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้าง วัฒนธรรมองค์การด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศ และพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในด้านการกระทำตามที่ผู้นำต้องการให้กระทำ

6.1.5 กระบวนการทำงาน หมายถึง เป็นการลงมือทำงาน โดยมุ่งเน้นการฝึกวิธีการทำงานตามลำดับขั้นตอนอย่างมีระเบียบ ที่เน้นความยืดหยุ่นอ่อนตัว มากกว่าความเป็นระเบียบ และรู้จักคนมากกว่ารู้ขั้นตอนกระบวนการ โดยอาจทำงานเป็นรายบุคคลหรือทำงานเป็นกลุ่มตาม ขั้นตอนที่เน้นความยืดหยุ่นความเป็นระเบียบ กระบวนการความสำคัญทำให้เกิดข้อเสียคือทำให้มีการทุจริตได้ง่าย โดยที่ไม่ได้ยึดความถูกต้องตามระเบียบ

6.1.6 ระบบงาน หมายถึง ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ เป็นการหาวิธีการความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน และความเหมาะสมของระบบการทำงานของบุคลากร ในส่วนราชการ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการวางระบบการทำงานต่อทักษะของ บุคลากร การจัดบุคคลเข้าทำงานรูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุ พันธกิจ วิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

6.1.7 แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทาง และเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย แรงจูงใจเป็นทั้งสถานะที่ผลักดันและดึงให้บุคคลแสดง พฤติกรรมแตกต่างกัน ในเรื่องการทำงานขึ้นอยู่กับบุคคล คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามใน

การกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีความตั้งใจดีจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำก่อนบรรลุเป้าหมายในเรื่องการทำงานขึ้นอยู่กับบุคคล เช่น ถ้าเป็นพนักงานเก็บขยะ ถ้าจะชื่นชมด้วยวาจาจากคำพูด เป็นต้น

6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์การ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST) ผู้นำควรจะมุ่งเฉพาะ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

6.2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และพัฒนานโยบายเป็นกระบวนการประสานสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และพัฒนานโยบาย โครงการและการบริการสาธารณะให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจภาครัฐ

6.2.2 เศรษฐกิจ หมายถึง ความสัมพันธ์กับมนุษย์อย่างใกล้ชิดซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงินคืออยู่ดี การมีภาวะเศรษฐกิจดีในส่วนของบุคคลและครอบครัว ในส่วนของประเทศนั้นการวัดว่าระดับเศรษฐกิจของประเทศจะดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพของประชากร และการบริหารจัดการงานที่ดีของภาครัฐ

6.2.3 สังคม หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหลายรูปแบบ เช่น อาชีพ อายุ เพศ ศาสนา ฐานะ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น ที่แสดงให้เห็นถึงสถานะของตนในสังคม เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งติดตามข่าวสาร การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุมเพื่อให้เห็นคุณค่า ทำให้เกิดการยอมรับ และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมต่อไป

6.2.4 ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย หมายถึง รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐ กิจกรรมทางการเมืองที่กำหนดไว้ในตัวบทกฎหมาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะต้องไม่ขัดกฎหมาย รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมเพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพมีการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เทศบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

6.2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเนื่องในการทำงาน รูปแบบของงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการสาธารณะของภาครัฐ ที่ตอบโจทย์ในยุค Digital อาทิเช่น LINE Ads, และ Facebook Ads มีชุมชนสายโทรศัพท์การวิทยุสื่อสารแบบสังเคราะห์ได้ขออนุญาตใช้เครื่องวิทยุคมนาคม การประชาสัมพันธ์ โดยเสียงตามสายของชุมชน และเว็บไซต์ได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

6.3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ หมายถึง การทำงานของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี อย่างมีคุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจ และแปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) สามารถนิยามเป็นรายชื่อได้ดังนี้

6.3.1 คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการให้บริการเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด ระดับของคุณลักษณะของสิ่งต่าง ๆ อาทิผลิตภัณฑ์บริการ กระบวนการ ตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.3.2 ความถูกต้อง หมายถึง หลักการ เหตุผล ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น ที่เน้นให้ใช้กฎระเบียบในการควบคุม และมีความถูกต้องตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.3.3 รวดเร็ว หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่ยึดกฎระเบียบมากเกินไปทำให้เกิดความรวดเร็ว และถือเป็นหัวใจของการให้บริการประชาชน

6.3.4 ความสามารถในการตอบสนอง หมายถึง ค่านิยมของการบริการสาธารณะที่จะมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมอยู่ด้วยความสำคัญ ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

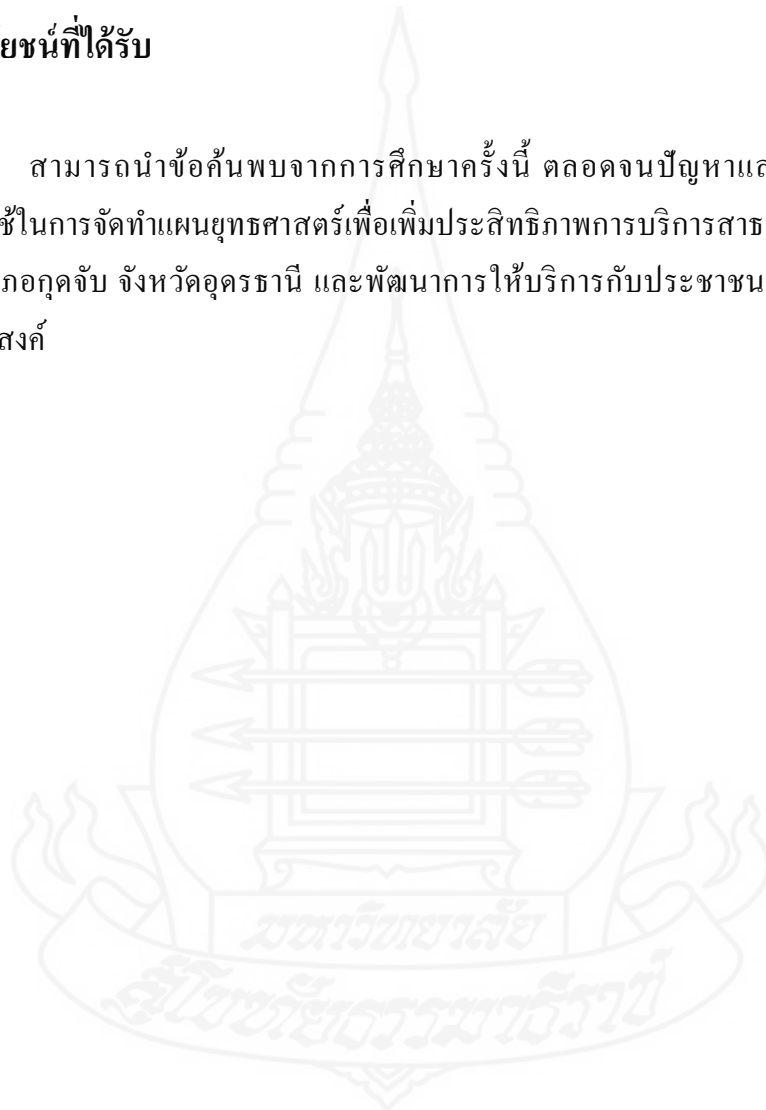
6.3.5 ความต้องการของประชาชน หมายถึง สิ่งที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี ต้องการการจัดการปรับปรุงถนนการจัดการจราจร การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยให้เทศบาลดำเนินการ

6.3.6 ความพึงพอใจ หมายถึง ค่านิยมของการบริการสาธารณะที่จะมีความพึงพอใจรวมอยู่ด้วย ทำให้ประชาชนได้ทราบว่าบริการเป็นอย่างไร ต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้างระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการนำไปสู่การค้นหาลำโพงที่ต้องการของประชาชน

6.3.7 แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) หมายถึง การปฏิรูประบบราชการ ของกพรที่มีการนำระบบความคิดระบบราชการ 4.0, ไทยแลนด์ 4.0 ของ ก.พ. การสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่างๆ ทำให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

สามารถนำข้อค้นพบจากการศึกษาค้างนี้ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะไป ประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบล ปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี และพัฒนาการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้ตรงตาม ความประสงค์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี โดยมีหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปะโค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

1.1 ความหมายปัจจัยด้านองค์การ

คำว่า “ปัจจัยด้านองค์การ” ได้มีนักวิชาการและนักศึกษามาให้ความหมายขององค์การไว้หลายท่าน ซึ่งความหมายเหล่านี้ต่างก็กล่าวไปในทำนองเดียวกัน โดยให้ความสำคัญแก่สมาชิกภายในองค์การว่าเป็นผู้ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย การให้คำนิยามคำว่า “ปัจจัยด้านองค์การ” จึงอาจแตกต่างกันไปบ้างตามแนวทางที่ศึกษาแต่ละคนได้ศึกษา ดังนี้

พัชรารวรรณ ครุฑศรีทธา (2557, น. 14) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

อรวรรณ สังข์วัตร (2558, น. 21) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ บุคลากร ผู้นำ และแรงจูงใจที่ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า

ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560, น. 13) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ เป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยา สังคมในการทำงานร่วมกัน

เสาวลักษณ์ คิมัน (2560, น. 29) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ

ศักดา ศิลปภักดิ์ (2562, น. 9) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงานประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ บุคลากร ผู้นำ ระบบงาน และแรงจูงใจ มาจากตัวบุคคลอื่นในที่ทำงาน รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการไม่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาอยู่ใหม่

จากการศึกษาผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความหมายปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง ปัจจัยจากภายในองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบุคคลในองค์การ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ประกอบด้วย นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการศึกษาแต่ละประเด็นผู้ศึกษาจึงศึกษา ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน (7S) ที่จะนำเสนอในหัวข้อต่อไปเพื่อนำมาวิเคราะห์การทำงานของคนในองค์การ เพื่อนำไปสู่การมุ่งศึกษาปัจจัยด้านองค์การด้านใดที่สามารถส่งผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน (7S)

Singh (2013, p. 154 อ้างถึงใน อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ 2565, น. 5-14) กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน (7S) ว่า การตรวจประเมินความพร้อมขององค์การเพื่อใช้ประเมินสมรรถนะขององค์การด้วยปัจจัย 7 หรือโครงสร้าง 7S Model ประกอบด้วย นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ ระบบ บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ การประเมินสมรรถนะขององค์การมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สร้างความเป็นไปได้ให้ประสบความสำเร็จ เพราะการประเมินความพร้อมทำให้เราได้รู้สภาพความเป็นจริงว่าองค์การของเรามีสมรรถนะอย่างไรเป็นตัวแบบที่สามารถใช้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของ

องค์การด้วยการให้ความสำคัญต่อความสมดุลและสอดคล้องกันขององค์ประกอบทั้ง 7 ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่างๆ ตามโครงสร้าง 7S Model ประกอบด้วย

1. นโยบายและยุทธศาสตร์ การบริหารเชิงกลยุทธ์ Singh (2013, p. 154 อ้างถึงใน อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์ 2565, น. 5-14) กล่าวว่า เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญขององค์การว่า ในปัจจุบันองค์การอยู่ที่ไหน องค์การมีเป้าหมายอย่างไร พันธกิจขององค์การคืออะไร พันธกิจขององค์การควรเป็นอย่างไร และใครเป็นลูกค้าของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้องค์การกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์การรู้ว่าจะใช้ความพยายามในทิศทางใด องค์การจึงจะประสบความสำเร็จ

2. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่งาน โดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคลากรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากองค์การในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดโครงสร้างองค์การที่ดีมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดความขัดแย้งในหน้าที่งานช่วยให้บุคลากรทราบถึงขอบเขตงานในความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานและช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger & Stinglhamber (2011, p. 121 อ้างถึงใน เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ 2564, น. 3-17) ในปัจจุบันมีการนำเสนอการจัดการในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่โดยมีการกำหนดโครงสร้างตลอดจนการบริหารงานที่ชัดเจน เช่น การแบ่งแผนกการทำงาน มีสายการบังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีสายการบังคับบัญชาที่ดีในการทำงานร่วมกันภายในองค์การ รวมถึงเพื่อกำหนดตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่มีคนทำงานจำนวนมาก รวมทั้งเกิดความชัดเจนในการแบ่งงานเป็นระบบเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการแบ่งงานเป็นระบบ

3. บุคลากร ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวิเคราะห์ถึงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นต้องมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์ขององค์การที่เป็นการกำหนดทิศทางในการดำเนินการกำหนดคุณลักษณะและการคัดเลือก รวมถึงการจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงานหรือกิจกรรมขององค์การงานที่เกิดจากแผนกลยุทธ์ขององค์การ มีความสำคัญที่ต้องมีการบริหารจัดการให้มีผู้ปฏิบัติงานให้ตรงตาม

แผนและเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น องค์กรที่จำเป็นที่จะต้องทำการสรรหาพนักงานเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ปฏิบัติงานกับองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม และมีแรงจูงใจในการทำงานที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จลงได้ องค์กรต้องให้ความสำคัญในการจัดคนภายในองค์กรให้เหมาะสมกับ ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นจุดแข็งขององค์กร ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ Boateng (2015, p. 124 อ้างถึงใน ไวกจน์ กุลาชัย และคณะ 2562, น. 56) รวมถึงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงาน เช่น ผู้บริหาร และผู้ได้บังคับบัญชา ในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน โดยปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่อยู่ในองค์กรเป็นผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

4. ผู้นำ แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น เพราะสไตล์ในการทำงานของผู้บริหารนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกรักใคร่ของพนักงานภายในองค์กรมากกว่าคำพูดของผู้บริหาร ซึ่งถ้าหากผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสามารถในการจูงใจและเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน สไตล์เหล่านี้จะเป็นผลในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger & Stinglhamber (2011, p. 121 อ้างถึงใน เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ 2564, น. 3-17) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการนำองค์กรมีทั้งวิธีการคิด วิธีการทำงาน แนวทางใหม่ๆ เพื่อสร้างงานที่มีประสิทธิภาพ ประสานความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนำไปสู่การสร้างสรรคันวัตกรรม โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม การเกิดสร้างสรรค์ การบริหารความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศ และพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในด้านการกระทำตามที่ผู้นำต้องการให้กระทำ

5. กระบวนการทำงาน เป็นการกำหนดรายละเอียดของการทำงานหรือขั้นตอนของการทำงานที่ประสานกับงานต่างๆ ซึ่งเป็นข้อสรุปของกระบวนการทั้งหลายที่ครบวงจร มีทั้งความรู้ ความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติเพื่อจะพัฒนาให้เกิดความเจริญงอกงาม กระบวนการจัดการความรู้ในองค์การมีความชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่าในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันองค์การมีความพร้อมแค่ไหน อะไรคือจุดแข็งและจุดอ่อนที่จะเป็นตัวสนับสนุนและขัดขวางให้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางกลยุทธ์และแผนงานเพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจได้ว่าองค์การมีความสามารถที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง เป็นการลงมือทำงานโดยมุ่งเน้นการฝึกวิธีการทำงานตามลำดับขั้นตอนอย่างมีระเบียบ สอดคล้องกับ Eisenberger & Stinglhamber (2011, p. 121 อ้างถึงใน เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ 2564, น. 3-17) มาจากแนวคิดด้านกระบวนการของประเทศตะวันออก ที่เน้นความยืดหยุ่นอ่อนตัวมากกว่าความเป็นระเบียบ และรู้จักคนมากกว่ารู้ขั้นตอนกระบวนการ โดยอาจทำงานเป็นรายบุคคลหรือทำงานเป็นกลุ่มตามขั้นตอนที่เน้นความยืดหยุ่นความเป็นระเบียบ กระบวนการที่สำคัญทำให้เกิดข้อเสียคือทำให้มีการทุจริตได้ง่าย โดยที่ไม่ได้ยึดความถูกต้องตามระเบียบ

6. ระบบงาน การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้วการจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์การในทุกๆ เรื่อง ทั้งระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม ระบบการจัดซื้อ ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ระบบในการฝึกอบรม ตลอดจนระบบในการจ่ายผลตอบแทน หากว่าองค์การมีระบบงานที่ดีก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ดังนั้น ระบบงานขององค์การจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และโครงสร้างขององค์การด้วยความชัดเจนของยุทธศาสตร์ จากการศึกษาของ ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560, น. 173) กล่าวว่า วิธีการความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน และความเหมาะสมของระบบการทำงานของบุคลากรในส่วนราชการ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการวางระบบการทำงานต่อทักษะของบุคลากร การจัดบุคคลเข้าทำงาน รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

7. แรงจูงใจ ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจ

ภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่มีความปรารถนาหรือความต้องการจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการลสิ่งตอบแทน เป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษา Eisenberger & Stinglhamber (2011, p. 121 อ้างถึงใน เต็มศิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ 2564, น. 3-17) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นทั้งสภาวะที่ผลักดันและดึงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันในเรื่องการทำงานขึ้นอยู่กับบุคคล คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมายในเรื่องการทำงานขึ้นอยู่กับบุคคล เช่น ถ้าเป็นพนักงานเก็บขยะ ถ้าจะชื่นชมด้วยวาจา คำพูด เป็นต้น

นอกจากนี้ Eisenberger & Stinglhamber (2011, p. 121 อ้างถึงใน เต็มศิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ 2564, น. 3-17) กล่าวว่า รูปแบบการบริหารจัดการ (style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศ และพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น ความเป็นผู้นำ คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในด้านการกระทำตามที่ผู้นำต้องการให้กระทำ จึงได้แบ่งปัจจัยด้านองค์กรออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. โครงสร้างองค์กร ระบบโครงสร้างในปัจจุบันมีการนำเสนอการจัดการในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมีการกำหนดโครงสร้างตลอดจนการบริหารงานที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานมีสายการบังคับบัญชาที่ดีในการทำงาน รวมทั้งเกิดความชัดเจนในการแบ่งงานเป็นระบบ การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของการบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

2. บุคลากร เจ้าหน้าที่และบุคลากรรวมถึงทุกคนที่อยู่ในองค์กร หรือ ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

3. กระบวนการทำงาน เป็นการลงมือทำงาน โดยมุ่งเน้นการฝึกรูปแบบการทำงาน ตามลำดับขั้นตอนอย่างมีระเบียบ โดยอาจทำงานเป็นรายบุคคลหรือทำงานเป็นกลุ่มตามขั้นตอน ที่เน้นความยืดหยุ่นความเป็นระเบียบ กระบวนการความสำคัญทำให้เกิดข้อเสียดังกล่าวให้มีการทุจริต ได้ง่าย โดยที่ไม่ได้ยึดความถูกต้องตามระเบียบ

4. แรงจูงใจ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย ในเรื่องการทำงานขึ้นอยู่กับบุคคล เช่น ถ้าเป็นพนักงานเก็บขยะ ถ้าจะชื่นชมด้วยวาจาคำพูด เป็นต้น

Boateng (2015, p. 124 อ้างถึงใน ไวกจัน กุลาชัย และคณะ 2562, น. 56) ได้ทำการ แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ พนักงานได้รับการให้กำลังใจในการทำงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ในการทำงาน องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และพนักงานได้รับโอกาส ในการแก้ไขงานที่ไม่สามารถทำได้สำเร็จ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและ องค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการคิด โอกาสที่จะได้รับการ พัฒนาในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือ ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญหรือมีความท้าทาย รวมทั้งมีความเหมาะสมกับความสามารถของตน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรให้ความใส่ใจต่อความ เป็นอยู่ และช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของ พนักงาน หมายถึง การชมเชยต่อความสำเร็จ การเล็งเห็นถึงความสำคัญและความพยายาม ของพนักงานในการทำงาน รวมถึงการเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้ องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

จากแนวคิดของ Albert (1960, p. 110 อ้างถึงใน ชนมนต์ รัตนพิมลกุล 2560, น. 26) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นไปไม่ได้ที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ทุกอย่าง ผู้นำควรจะมุ่งเฉพาะปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน การอาสาสมัครหรือรวมตัวกันเองขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง โดยเป็นการกระทำที่มีได้รับความช่วยเหลือจากภายนอกซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นเป้าหมายการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และพัฒนานโยบายเป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการความเห็นชอบหรือการสนับสนุน โดยรัฐบาล ซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นลักษณะทั่วไปของประเทศกำลังพัฒนา ผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การจัดการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือโดยการบังคับโดยตรง รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ผู้กระทำได้รับทันที แต่จะไม่ได้ผลในระยะยาวและจะมีผลเสียที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ อินทรประสิทธิ์ (2563, น. 63) กล่าวว่า กระบวนการประสานสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และพัฒนานโยบาย โครงการและการบริการสาธารณะให้เป็นที่ประ โยชน์สุขของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจภาครัฐ

2. เศรษฐกิจ ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทาง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และการบริหารส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาคเสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสัมพันธ์กับมนุษย์อย่างใกล้ชิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจกับประเทศภายนอกภูมิภาค เช่น การจัดทำการค้าเสรี และการสร้างเครือข่ายในด้านการผลิตจำหน่าย เป็นต้น เพื่อให้เศรษฐกิจมี ทำที่ร่วมกันอย่างชัดเจนองค์กรภาคท้องถิ่น ภาคอุตสาหกรรม และสื่อมวลชน คนทุกเพศวัย และ สาขาอาชีพจะต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว และชุมชน กลุ่มวิชาชีพ และ กลุ่มสังคมอื่นๆ รวมบุคคลด้านสุขภาพมีหน้าที่หลักเป็นตัวกลางด้านสุขภาพ ใกล้เกลี่ยกลุ่ม ผลประโยชน์ที่แตกต่างกันในสังคมเพื่อจุดมุ่งหมายด้านสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kurtessis, et al. (2017, p. 1854 อ้างถึงใน กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ 2561, น. 79-90) กล่าวว่า

องค์การธุรกิจเอกชนในประเทศที่มีสภาพเศรษฐกิจ สังคมที่มีการพัฒนาแล้วในระดับหนึ่งที่เกี่ยวข้อง เรื่องการกินดีอยู่ดี การมีภาวะเศรษฐกิจดีในส่วนของบุคคลและครอบครัว ในส่วนของประเทศนั้น การวัดว่าระดับเศรษฐกิจของประเทศจะดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพ ของประชากร และการบริหารจัดการงานที่ดีของภาครัฐ

3. สังคม หมายถึง กระบวนการทางสังคมและการเมืองที่ครอบคลุมกิจกรรม ต่างๆ ทั้งในระดับที่มุ่งเพิ่มทักษะความสามารถในด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล ไปถึงกิจกรรมระดับ ชุมชน และระดับการรวมพลังทางสังคม เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมทางสังคม และ ถึงแวดล้อมที่เป็นปัจจัยในการกำหนดคนในสังคม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และ การเพิ่มความเข้มแข็งของชุมชน อาจกล่าวได้ว่าการส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชน มีแนวคิดที่ สอดคล้องกับปรัชญาของประชาธิปไตย และแนวโน้มของโลกปัจจุบันที่มุ่งสร้างเสริมความเข้มแข็ง ของปัจเจกบุคคล และการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในชะตาชีวิตของตนเอง ไปสู่ องค์การชุมชนและพัฒนาแบบแผนความร่วมมือในการดำเนินงานด้านต่างๆ ในลักษณะของ หุ้นส่วนหรือภาคีที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบอย่างเสมอภาคและสมานฉันท์ที่สังคมมีส่วนร่วมโดยตรง หรือโดยอ้อม สุบิน สมสาร (2563, น. 17) กล่าวว่า การรับรู้ของประชาชนให้การสนับสนุนบริการ สาธารณะ การอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหลายรูปแบบ เช่น อาชีพ อายุ เพศ ศาสนา ฐานะ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น ที่แสดงให้เห็นถึงสถานะของตนในสังคม เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การติดตามข่าวสาร การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุมเพื่อให้เห็นคุณค่า ทำให้เกิดการยอมรับ และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม ต่อไป

4. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย เป็นผลกระทบด้านการเมืองเป็นปัจจัย ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ รัฐบาลมีมาตรการที่คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน เป็นสำคัญ การเมืองมีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย กล่าวคือทำให้ผู้ปกครองและผู้ถูก ปกครองได้มีโอกาสทราบความต้องการของกันและกันอย่างแท้จริงในการที่จะทำให้การดำเนิน นโยบายของรัฐสามารถตอบสนองต่อผู้เป็นเจ้าของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและมีวิวัฒนาการในทุกๆ ด้านมีองค์ประกอบเป็นสถาบันหลัก คือ สถาบันครอบครัว สถาบันการเมืองการปกครอง สถาบันเศรษฐกิจ สถาบันการศึกษา และสถาบัน ศาสนา โดยทุกสถาบันจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงสถาบันการเมืองก็เช่นกัน จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (พุทธชาติ ลำคำ 2564, น. 12) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ประเทศไทยจะเป็นประเทศที่ท่องเที่ยวปลอดภัย อีกทั้งรัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนท่องเที่ยว ในประเทศ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ หมายถึง รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงหน่วยงาน

ภาครัฐ สอดคล้องกับ จูดิซริ ปีนสุวรรณ (2563, น. 40) กล่าวว่า กิจกรรมทางการเมืองที่กำหนดไว้ในตัวบทกฎหมาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะต้องไม่ขัดกฎหมาย รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมเพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพมีการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เทศบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการคิด โอกาสการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางด้านการใส่ใจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทางการเห็นคุณค่า รวมถึงโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ปัจจัยจากภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคดจักษ์ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งปรับปรุงและพัฒนา เพื่อกำหนดตัวแปรขึ้นมาใหม่ตามแนวคิดของ Singh (2013, p. 154 อ้างถึงใน อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ 2565, น.5-14) แนวทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน (7S) ประกอบด้วย นโยบาย และยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน ระบบงาน และแรงจูงใจ นอกจากนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นไปไม่ได้ที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ทุกอย่าง จากแนวคิดของ Albert (1960, p. 110 อ้างถึงใน ธนมนต์ ธนรัตน์พิมลกุล 2560, น.26) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST) ผู้นำควรจะมีเฉพาะปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และปัจจัยด้านเทคโนโลยีเพราะครอบคลุมในการศึกษาสามารถกำหนดตัวแปรในการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคดจักษ์ จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายหลักการให้บริการที่ดี

จากการศึกษาความหมายหลักการให้บริการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563, น. 61) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง หลักการให้บริการที่ดี เป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายที่จะเข้าไปมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงานของรัฐ หรือการเลือกผู้นำรัฐบาลและการกระทำนั้นต้องเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจซึ่งอาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้

สุปัน สมสาร (2563, น. 17) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง ส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนเห็นคุณค่า ร่วมกัน โดยมีกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นไปโดยสมัครใจซึ่งสมาชิกในสังคมมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม ในการเลือกผู้ปกครองประเทศการกำหนดการบริการสาธารณะ การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งติดตามข่าวสาร การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม

จำเนียร ชุณหโสภาค และคณะ (2558, น. 27) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง ธรรมะทำให้ประชาชนและภาคเอกชน ตระหนักในความสำคัญของวัฒนธรรมว่าเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องให้การรับผิดชอบร่วมกันในการส่งเสริมสนับสนุน การประสานงานการบริการความรู้ วิชาการและทุนทรัพย์สำหรับจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม

จิตติธร ปิ่นสุวรรณ (2563, น. 40) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง เป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะอยู่ร่วมกันในสัมพันธภาพที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน คือทุกรูปแบบของสังคมมนุษย์จะมีการเมืองในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งแฝงอยู่ด้วยเสมอ เพื่อให้เห็นคุณค่า ทำให้เกิดการยอมรับ และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมต่อไป

จากข้อความข้างต้นจึงสรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมทางการเมืองที่กำหนดไว้ในตัวบทกฎหมาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะต้องไม่ขัดกฎหมาย โดยการมีส่วนร่วมบางคนก็มองเพียงการกระทำที่จะมีผลต่อการดำเนินการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี มาปรับใช้ในการศึกษาหลักการให้บริการที่ดีต่อการกำหนดการบริการสาธารณะและการประเมินปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

2.2 ทฤษฎีหลักการให้บริการที่ดี

การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (New Paradigm) ในการทำงานร่วมกับชุมชน ดังนี้ การพัฒนาที่ทรงพลัง และมีประสิทธิภาพได้ผลสูงสุดต้องเป็นการพัฒนาว่าระดมพลังที่สร้างสรรค์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานของการรู้จักสามัคคี การพัฒนาที่บูรณาการได้ต้องมีประชาชนและชุมชนเป็นแกนหลัก โดยเป็นผู้กำหนดความต้องการในการพัฒนา เป็นผู้ดำเนินการและเป็นผู้รับผลของการพัฒนา องค์การชุมชนและการศึกษาเรียนรู้ของชุมชนคือ กลไกและกระบวนการที่สำคัญ การเรียนรู้จากการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความเป็นจริงในมิติต่างๆ ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสมตามประสบการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ (สุรชาติ อินทรประสิทธิ์ 2563, น. 41) นอกจากนี้ พัฒน์ศิรินทร์ สำเร็จรัมย์ (2564, น. 37) กล่าวว่า การพัฒนามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนจะมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันจากการปฏิบัติจริง ระบบทั้งระบบจึงมีพลังเพียงพอที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป ในทิศทางเดียวกัน การบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาองค์การหรือชุมชนให้เกิดประสิทธิผลนั้น ต้องพัฒนาคนในชุมชนให้เกิดทักษะชีวิตคือ รู้จักคิด วิเคราะห์ และร่วมมือกันไม่ทำงานแบบแยกส่วน แต่ที่จริงทุกๆ ชุมชนเป็นระบบปิดตัวเองและอ่อนแอ ควรมีทรัพยากรบุคคล จะรวมพลังกัน นอกกระบวนและเข้าช่วยทำงานของส่วนรวม ไม่ว่าจะในระดับชุมชน ท้องถิ่นหรือประเทศ ทั้งกระบวนการ AIC (Appreciation Influence Control) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความซาบซึ้ง รวมพลังชกแจงใจ และร่วมกันตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนา เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ชุมชนและร่วมกันแก้ปัญหา

อีกทั้ง นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร (2564, น. 27) ทฤษฎีหลักการให้บริการที่ดีสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative) ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนของผู้นำและถือว่าหลักการให้บริการที่ดีในการเลือกตั้งหรือ ถอดถอนผู้นำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ เน้นเฉพาะการวางโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การอย่างแท้จริง ผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจ ได้แก่บรรดาผู้นำต่างๆ ที่เสนอตัวเข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ส่วนผู้ตามนั้นเป็นเพียงไม่ระดับเท่านั้น

2. ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory democracy) ทฤษฎีนี้หลักการให้บริการที่ดี มีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแค่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้ง หรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบาย ยิ่งกว่านั้น ทฤษฎีนี้

ยังมองหลักการให้บริการที่ดีเป็นการให้การศึกษา และพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคมที่มีความรับผิดชอบนั้นคือการไม่ยอมให้มีส่วนร่วมที่นับว่าเป็นการคุกคามต่อเสรีภาพของผู้ตาม

อีกทั้ง บุญเพ็ง สิทธิวงษา และคณะ (2562, น. 16) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีทางสังคม เพราะการที่มนุษย์จะเข้าไปมีส่วนร่วมกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับ การเลือกผู้กระทำ และได้รวบรวมปัจจัยที่ทำให้มนุษย์กระทำ หรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมาย (Goals) การกระทำทุกอย่างจะต้องมีเป้าหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ อาจจะเป็นความเชื่อ ความรู้สึก แดงการณ์ของราชการ และอาจจะเป็นจากเงื่อนงำที่ตนเองหรือคนอื่นเป็นผู้กำหนดขึ้นให้ไปทำตามความปรารถนา
2. ความเชื่อ (Belief) เป็นความคิดหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเอง โดยปราศจากการอ้างอิงใดๆ ความเชื่อนี้จะมีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจ เพราะคนส่วนมากจะเลือกกระทำตามความเชื่อพื้นฐานที่เขามีอยู่ดั้งเดิม
3. ค่านิยม (Value) เป็นระบบหนึ่งของความเชื่อ การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมนั้น จะต้องสร้างเงื่อนงำในการดำรงชีวิต การที่จะทำหรือไม่ ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดมีพื้นฐานมาจากการที่สังคมนั้นตัดสินใจว่าดีหรือเลว
4. ความเคยชินและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habits and Customs) เป็นรูปแบบที่สร้างขึ้นมาจากความรับผิดชอบภายในกลุ่ม ซึ่งคนในสังคมจะยอมรับด้วยความเต็มใจ เป็นแบบอย่างที่ดีและมีเหตุผล การกระทำแสดงออกมาเช่นนี้เป็นเพราะความเคยชินและประเพณีดั้งเดิมที่ยึดถือกันมานาน
5. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา หรือที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล กลุ่มและสังคมที่คิดหรือหวังในตัวเรา ควรจะมีความเชื่อ มีความรู้สึกหรือแสดงการกระทำออกมาตามที่ต้องการ
6. ข้อผูกพัน (Commitments) เมื่อมีการรวมกลุ่มกิจกรรมพิเศษขึ้นในสังคมก็มีข้อผูกพันที่สมาชิกในกลุ่มจะต้องทำตามสัญญา หรือข้อผูกพันที่กลุ่มได้ตั้งขึ้น
7. การบังคับ (Force) เป็นความรู้สึกของคนที่จะต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่มีทางเลือก อาจจะถูกบังคับโดยกฎหมายหรือกฎหมายก็ได้ การบังคับนี้จะรุนแรงกว่าสมัครใจทำเอง
8. โอกาส (Opportunity) เป็นความเชื่อของคนที่คิดว่าตนอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ตามโอกาสที่ตนมีอยู่ แต่บางคนก็ไม่มีโอกาสจะเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตาม โอกาสที่ตนมีอยู่ เพราะสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวย

9. ความสามารถ (Ability) การที่คนยอมรับว่าตนเองมีขีดความรู้ความสามารถเพียงใดที่จะสามารถกระทำสิ่งที่ตนต้องการให้สำเร็จลุล่วงไปได้

10. การสนับสนุน (Support) เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือ หรือต่อต้าน ซึ่งเกิดจากตัวบุคคลหรือกลุ่มให้ความสนับสนุนด้านความคิด หรือเป็นแรงกระตุ้นให้คนกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไป เนื่องจากเขารู้สึกว่ามีผู้สนับสนุน

พจนานุกรม คำเรียงร้อย (2564, น. 37) การทำงานอย่างมีคุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจ และแปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) สามารถนิยามเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการให้บริการเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด ระดับของคุณลักษณะของสิ่งต่างๆ อาทิ ผลลัพธ์บริการ กระบวนการตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ความถูกต้อง หมายถึง หลักการ เหตุผล ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น ที่เน้นให้ใช้กฎระเบียบในการควบคุม และมีความถูกต้องตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. รวดเร็ว หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถือเป็นหัวใจของการให้บริการประชาชน

4. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ค่านิยมของการบริการสาธารณะ ที่จะมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมอยู่ด้วยความสำคัญทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง

5. ความต้องการของประชาชน หมายถึง สิ่งที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี ต้องการจัดการปรับปรุงถนนการจัดการจราจร การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยให้เทศบาลดำเนินการ

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ค่านิยมของการบริการสาธารณะที่จะมีความพึงพอใจรวมอยู่ด้วย ทำให้ประชาชนได้ทราบว่าบริการเป็นอย่างไร ต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้างระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการนำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการของประชาชน

7. แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) หมายถึง การปฏิรูประบบราชการที่มีการนำระบบความคิดระบบราชการ การสร้างพัฒนาเพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่างๆ ทำให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีหลักการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความซาบซึ้ง รวมพลังชักจูงใจ และร่วมกันตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนา เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ชุมชนและร่วมกันแก้ปัญหา สามารถแบ่งเป็นทฤษฎีหลักการให้บริการที่ดีสามารถแบ่งการทำงานอย่างมีคุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจ และแปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางแผนนโยบายการบริการสาธารณะ ซึ่งใช้ประกอบในการศึกษาคั้งนี้

2.3 ความหมายประสิทธิภาพ

พัชรารวรรณ ครูทศรัทธา (2557, น. 33) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Thing Right)”

ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560, น. 73) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

เสาวลักษณ์ คีมัน (2560, น. 40) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพงานใดที่จะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา จะทำให้ได้งานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเขียนได้ตามสูตรต่อไปนี้

$E = (O-I) + S$ หมายถึง รูปแบบการเขียนสูตรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

E หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) ดูจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) จะทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างแท้จริง

O หมายถึง ผลผลิตที่ได้รับจากการปฏิบัติงานออกมา (Output) เพราะฉะนั้นจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า

I หมายถึง ปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน (Input) ในการบริหารงาน

S หมายถึง การที่มีความพึงพอใจต่อผลงาน (Satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่หัวหน้างานหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ

สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563, น. 161) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน และคำว่า “การปฏิบัติ” หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติรับใช้

พัฒนสินธุ์ สำเร็จรัมย์ (2564, น. 37) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ เกิดการทำงานที่เหมาะสม โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี สร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยมีใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าปกติ แต่ได้ผลรับเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม การกระทำกิจกรรมที่บรรลุผลตามที่ต้องการ และตั้งเป้าหมายไว้ผู้ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

2.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563, น. 201) ได้สรุปและอธิบายว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถจำแนกได้ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจต่อผลงานการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแบบเป็นมาตรฐานอย่างรวดเร็ว อีกทั้งงานที่ออกมาควรก่อให้เกิดประโยชน์ สร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ จำนวนชิ้นงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน หรือตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) กล่าวคือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานที่ได้ปฏิบัติ และพัฒนาให้มีความทันสมัยมากขึ้น จะทำให้การปฏิบัติงานสะดวก และรวดเร็วเป็นอย่างมาก

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) กล่าวคือ จะต้องลงทุนต่ำในการดำเนินงานทั้งหมด อย่างมีความเหมาะสมกับงานตามวิธีการปฏิบัติงาน โดยที่มีราคาลงทุนน้อย แต่ให้ได้กำไรมาก

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) กล่าวคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลนั้นที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง สามารถเปลี่ยนแปลงได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกได้ 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอคูคต จัหวัดอุดรธานี

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

อรวรรณ สังฆวัตร (2558, น.21) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี และตำแหน่งหน้าที่ และตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรัก และความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560, น.73) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอื่นๆ อีก ดังแบบจำลองในรูปแบบสมมติฐาน ได้แก่

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดแน่นอน จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำดับ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพองค์การ ขึ้นอยู่กับการบริหารงานที่ดี การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ให้พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์การจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ได้ทัน องค์การจะต้องมีทีมงานที่มีการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพต่อองค์การนั้นๆ ด้วย

2.6 ความหมายบริการสาธารณะ

พัชรารวรรณ ครูทศรัทธา (2557, น. 17) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขยาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขาย สินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมประชาชนให้รู้จักวิธี ธุรกิจบริการที่จะเสนอบริการ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนนั้น จะยึดแนวคิดเช่นเดียวกับการเสนอขายสินค้าทั่วไป คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงจะขายได้ในเรื่องของการบริการจะคำนึงถึงความต้องการของ ประชาชน ความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้า สามารถจำแนกความแตกต่างออกตามเกณฑ์ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ประชาชนจะไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือรู้สึกถึงบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการ ประชาชนจะสามารถรับรู้ว่าเป็นบริการที่ดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อเข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การใช้และการรับบริการต้อง เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่ต้องอาศัยการให้บริการ โดยบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา

3. บริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัย สำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต แต่ปัจจัยสำคัญในการให้บริการจะอยู่ที่ส่วน บริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น คือ เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียว

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) ปัจจัยหลักที่จะช่วยให้บริการ มีประสิทธิภาพ คือ “คน” คุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอรรถาธิบายของ ผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้บริการประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การ แข่งขันด้านบริการทำได้ยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากการบริการผลิตได้ครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับประชาชนรายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเปล่ากับประชาชนที่ต้องอยู่ว่าง ในขณะที่ประชาชนน้อย

อรรถวรรณ สังฆวัตร (2558, น. 28) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งในการให้บริการนั้น อาจมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือไม่ใช้สิ่งใดเลยในการให้บริการ ตลอดจนการกระทำที่เป็นส่วนเสริม หรือ เพิ่มเติมให้กับสินค้า (Goods) โดยที่ผลผลิตออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560, น. 13) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ตามแนวคิดทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ศักดา ศิลปภักสินนท์ (2562, น. 11) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลักษณะที่สำคัญคือ สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ คุณภาพบริการจึงถูกประเมินจากทั้งกระบวนการของการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ บางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของการบริการ คุณภาพบริการเป็นผลโดยตรงมาจากความต่างของการรับรู้กับความคาดหวัง

สุขสันต์ ถาวรเมย (2563, น. 178) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยวิธีการส่งมอบบริการที่ดีตามความคาดหวังของประชาชนโดยการวัดระดับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการปฏิบัติตามความคาดหวังของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

จิติธร ปิ่นสุวรรณ (2563, น. 91) กล่าวว่า ในมุมมองของโรงเรียนอเมริกันถือได้ว่า มีห้ามิติของการบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ (1) สิ่งสัมผัสได้ (สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์และลักษณะของบุคลากร) (2) ความน่าเชื่อถือ (ความสามารถในการดำเนินการให้บริการที่เชื่อถือได้และถูกต้อง) (3) การตอบสนอง (ความเต็มใจที่จะช่วยประชาชนและความพร้อมในการให้บริการรวดเร็ว) (4) ความเชื่อมั่น (ความรู้และมารยาทของประชาชนและความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจในความไว้วางใจและความมั่นใจ) และ (5) การเอาใจใส่ (เอาใจใส่ดูแลและความตั้งใจเป็นรายบุคคลที่บริษัทให้กับประชาชน)

จากข้อความข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง บริการสาธารณะเป็นการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนภายหลังบริการด้วย ทั้งนี้ ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาคุณภาพการบริการเพื่ออธิบายลักษณะการมารับบริการของประชาชน นำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี

นอกจากนี้ ชูติ พ่วงรอด (2560, น. 25) กล่าวว่า การบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน สรุปได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการด้านคมนาคมและการขนส่ง เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมศักยภาพและลักษณะทางกายภาพของเทศบาลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบทางหลวง และท้องถิ่น การจัดการระบบการจราจรทางบก การบำรุงรักษาระบบการคมนาคมทางน้ำและท่าเรือ ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยในชีวิตจากการเดินทาง รวมทั้งการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางประจำวัน ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของเทศบาลที่ต้องดูแล ให้มีคุณภาพมาตรฐาน

2. การกิจในด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลที่ต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่สนองตอบความต้องการของประชาชน เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในระดับมาตรฐาน ทั้งในการบำรุงรักษาระบบประปา การบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค การจัดบริการพลังงานไฟฟ้า ก๊าซ การจัดบริการโทรศัพท์ และการจัดบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยเน้นที่ความทั่วถึงและคุณภาพของการบริการ

3. การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล การกิจนี้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ ประกอบด้วยการจัดให้มีและควบคุมสุสานรวมทั้งการมีและควบคุมตลาดสด การมีส่วนร่วมสาธารณะ ซึ่งการจัดการอย่างเป็นมาตรฐานจะสร้างความสุขแก่ประชาชน

4. การผังเมืองและการควบคุมอาคาร การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลที่ต้องจัดให้กับประชาชนในพื้นที่นั้น คือ กระบวนการจัดทำผังเมืองและการบริหารผังเมือง และการควบคุมอาคาร ถือได้ว่าเป็นบทบาทที่มุ่งเน้นการจัดระเบียบพื้นฐานของสังคมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเน้นที่การจัดระบบผังเมืองรวมและระเบียบชุมชนอันเป็นการวางแผนในระยะยาวของเทศบาลนั่นเอง ส่วนการควบคุมอาคาร ถือได้ว่าเป็นบทบาทที่สำคัญของเทศบาลซึ่งมีความเป็นชุมชนเมืองและมีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น เพื่อคำนึงถึงระบบการบริการและความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนจึงต้องจัดให้มีการควบคุมอาคาร กระบวนการตรวจสอบการก่อสร้างต่อเติมอาคาร มาตรการป้องกันรักษาความปลอดภัยบริเวณก่อสร้าง มาตรฐานการก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัยถึงแวดล้อมในชุมชนที่มีมาตรฐาน

อภิศักดิ์ วัลย์วิทย์ และสิทธิชัย ตันศรีสกุล (2559, น. 42) กล่าวว่า การจัดระบบบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า

1. ด้านการคมนาคมและการขนส่ง พบว่า การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการแบบเสร็จสมบูรณ์ การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ความเสมอภาคในการให้บริการในทุกข้อมีสภาพการให้บริการ

2. ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง พบว่า การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการแบบเสร็จสมบูรณ์ การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ความเสมอภาคในการให้บริการในทุกข้อมีสภาพการให้บริการ

3. ด้านระบบน้ำประปา พบว่า การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการแบบเสร็จสมบูรณ์ การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ความเสมอภาคในการให้บริการในทุกข้อมีสภาพการให้บริการ

4. การโทรคมนาคม พบว่า การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการแบบเสร็จสมบูรณ์ การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรวจสอบได้ความเสมอภาคในการให้บริการ

จากข้อความข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการให้บริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน แผนงาน โครงการต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาจัดสรรลงไป เพื่อดำเนินการในพื้นที่ต่างๆ นั้นในบางครั้งไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ทำให้ปัญหา ที่ควรจะได้รับพัฒนาแก้ไขยังคงเป็นปัญหาต่อไป อีกทั้งยังมีปัญหาในความล่าช้าของการ ดำเนินงาน อันเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและ วัฒนธรรม ซึ่งถ้าหากปล่อยให้สภาพการณ์เป็นเช่นนี้โดยไม่มีการศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหา ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ซึ่งจะไม่สามารถคล้อยตามรัฐธรรมนูญและนโยบาย การพัฒนาประเทศ

2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้ จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการ สาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา 2542, น. 1) โดยภารกิจที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัด บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกัน อุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะใน ท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2550, น. 1)

นอกจากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและตัวแบบการบริการ สาธารณะแล้ว ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการบริการสาธารณะก็มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยที่ควร นำมากล่าวไว้ในที่นี้

จากผลงานของ Peter DeLeon (1999 อ้างถึงใน วีรยุทธ ไพศาลสถาน 2563, น. 52) ที่ได้นำเสนอแนวทางการศึกษากระบวนการบริการสาธารณะแบบขั้นตอน (Stages Approach to Policy Process) โดยได้ชี้ให้เห็นว่า การเชื่อมโยงวิธีการใหม่ (Policy Science) กับรัฐบาลและลักษณะพิเศษของมัน นโยบายศาสตร์พัฒนามาจากวิเคราะห์นโยบาย และการจัดการสาธารณะซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างมาก ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนโยบาย เป็นความรู้ในเรื่องกระบวนการนโยบาย โดยได้กำหนดขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Intelligence)
2. การสนับสนุนการกำหนดนโยบาย (Promotion)
3. การกำหนดนโยบาย (Prescription)
4. การกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบนโยบาย (Invocation)
5. การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Application)
6. การสิ้นสุดนโยบาย (Termination)
7. การประเมินคุณค่าของนโยบาย (Appraisal)

หลังจากนั้น ยูดี พ่วงรอด (2560, น. 25) ได้พัฒนาแนวคิดนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกรอบการพัฒนางานวิจัยไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเริ่มต้น (Initiation)
2. การประเมินทางเลือกนโยบาย (Estimation)
3. การเลือกนโยบาย (Selection)
4. การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation)
5. การประเมินนโยบาย (Evaluation)
6. การสิ้นสุดนโยบาย (Termination)

โดยที่นักนโยบายส่วนใหญ่ได้สังเกตเห็นว่ากระบวนการมีความหลากหลาย เช่น ขั้นตอนในการกำหนดปัญหา การเลือกนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมิน ทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันและต่อเนื่องกัน นอกจากนี้ กระบวนการนโยบายนี้เป็นเพียงเครื่องช่วยค้นหาที่จำกัดบนพื้นฐานของงานวิจัยและการสอน แต่กระบวนการนี้ได้เฟื่องฟูต่อบทบาททางความคิดที่จะนำไปสู่การพัฒนา นโยบายอย่างทั่วถึง

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีการบริการสาธารณะ มีรูปแบบกระบวนการไม่เป็นแบบหรือการเชื่อมต่อในแต่ละขั้นตอน แสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐานเชิงปรัชญา ดังนั้นไม่สามารถที่จะยืนยันการทดสอบพัฒนาหรือคิดค้นแนวคิดใหม่ได้แนวทางแต่ละขั้นตอนได้แม่นยำ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ดีได้ในการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์นโยบาย และการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการบริการสาธารณะต่อไปในอนาคต

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความซาบซึ้ง รวมพลังชักจูงใจ และร่วมกันตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนา เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ชุมชนและร่วมกันแก้ปัญหา โดยมีใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าปกติ จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในและตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งในการให้บริการนั้น อาจมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือไม่ใช้สิ่งใดเลยในการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจ และแปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

3. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปะโค

3.1 ความเป็นมา

เดิมตำบลปะโคแต่ก่อนขึ้นกับตำบลกุดจับ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ต่อมาแยกออกมาเป็นตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี และได้แยกออกจากตำบลสร้างก่อเป็นตำบลปะโคในปัจจุบัน และได้ชื่อว่าปะโค เนื่องจากสมัยโบราณได้มีคนเลี้ยงโคต้อนมาจากเวียงจันทร์ แล้วเกิดพลัดหลงฝูงออกมา ชื่อ โคอิสุกราช (เป็นโคพระโพธิสัตว์) ได้ผ่านมาทางหนองขุ่น และชำระล้างตัวที่หนองนั้นจนทำให้หนองน้ำขุ่นปัจจุบันเป็นหนองขุ่นและผ่านมาถึงบ้านหนองหม่องมาอยู่ที่นี้ ปัจจุบันได้ชื่อว่าบ้านหนองหม่องได้เป็นของบ้านปะโค และเป็นตำบลปะโคในเวลาต่อมา โดยมีเขตการปกครอง 14 หมู่บ้าน โดยมีนายเจริญ ไชยพันธ์ เป็นกำนันตำบลปะโคคนแรก และได้มีการจัดตั้งหน่วยราชการท้องถิ่นเป็นสภาตำบลปะโค ในปี พ.ศ. 2535 และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลปะโค ในปี พ.ศ. 2539 และยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลปะโคในวันที่ 31 สิงหาคม 2555 จนถึงปัจจุบัน กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของเทศบาลตำบลปะโค ดังนี้ (เทศบาลตำบลปะโค 2564, น. 1)

3.1.1 วิสัยทัศน์

“การพัฒนาชุมชนในแบบองค์รวม และมีความสมดุล มีความสอดคล้อง และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี”

3.1.2 พันธกิจ

- 1) จัดบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการประชาชน
- 2) พัฒนาและบริหารจัดการแหล่งน้ำ
- 3) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
- 4) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและรักษาประเพณีอันดีงาม
- 6) ส่งเสริมให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- 7) ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการเพื่อบริการประชาชน
- 8) ส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการในการประกอบอาชีพให้ประชาชน
- 9) ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน
- 10) ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

3.2.3 เป้าประสงค์ในการพัฒนา

- 1) การคมนาคมขนส่งมีความพร้อมสามารถรองรับการคมนาคมขนส่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้
- 2) ระบบไฟฟ้า ประปา มีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 3) แหล่งน้ำตามธรรมชาติสามารถกักเก็บน้ำได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความอุดมสมบูรณ์ ชุมชนสะอาดปราศจากขยะและมลพิษ
- 5) เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 6) เด็กนักเรียนในพื้นที่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษาที่เพียงพอ
- 7) ประชาชนสืบทอดศาสนา รักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามไว้
- 8) บุคลากรมีศักยภาพการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชน

- 9) ประชาชนมีความรู้ด้านวิชาการในการประกอบอาชีพและเพิ่มมูลค่าสินค้า
- 10) ประชาชนมีความรักใคร่สามัคคีกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นตนเอง
- 11) จัดฝึกอบรมสมาชิก อปพร. ให้ครบร้อยละ 2 ของจำนวนประชากร

3.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลปะโค (เทศบาลตำบลปะโค 2564, น. 2)

3.2.1 อาณาเขต

1) ที่ตั้ง ตำบลปะโค มีพื้นที่ 47,500 ไร่ หรือประมาณ 76 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ในเขตอำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่บนถนนสาย บ้านเพ็ญ – คำบง ห่างจากอำเภอกุฉินชัยไปทางทิศเหนือ 8 กิโลเมตร มีพื้นที่ทำการเกษตร 25,216 ไร่ อาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ จดตำบลเขื่อน้ำ และตำบลคำบง อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันออก จดตำบลเชียงเพ็ง อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ทิศใต้ จดตำบลเมืองเพ็ญ อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันตก จดตำบลสร้างก่อ อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

2) จำนวนหมู่บ้านและประชากร จำนวน 14 หมู่บ้าน (อยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะโค ทั้งหมด) จำนวนครัวเรือน 2,307 ครัวเรือน จำนวนประชากร 9,033 คน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านปะโค จำนวนครัวเรือน 175 ครัวเรือน ชาย 332 คน

หญิง 358 คน

หมู่ที่ 2 บ้านกาน จำนวนครัวเรือน 271 ครัวเรือน ชาย 570 คน

หญิง 558 คน

หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ จำนวนครัวเรือน 174 ครัวเรือน ชาย 570 คน

หญิง 558 คน

หมู่ที่ 4 บ้านหันเทา จำนวนครัวเรือน 224 ครัวเรือน ชาย 478 คน

หญิง 472 คน

หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไพร จำนวนครัวเรือน 147 ครัวเรือน

ชาย 303 คน หญิง 272 คน

หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่างจำนวนครัวเรือน 204 ครัวเรือน

ชาย 419 คน หญิง 388 คน

หมู่ที่ 7 บ้านฝักกาดย่า จำนวนครัวเรือน 212 ครัวเรือน ชาย 354 คน
หญิง 365 คน

หมู่ที่ 8 บ้านโนนแดง จำนวนครัวเรือน 108 ครัวเรือน ชาย 221 คน
หญิง 235 คน

หมู่ที่ 9 บ้านดอนพิลา จำนวนครัวเรือน 78 ครัวเรือน ชาย 178 คน
หญิง 177 คน

หมู่ที่ 10 บ้านโนนสูง จำนวนครัวเรือน 209 ครัวเรือน ชาย 385 คน
หญิง 380 คน

หมู่ที่ 11 บ้านโนนม่วงจำนวนครัวเรือน 102 ครัวเรือน ชาย 225 คน
หญิง 219 คน

หมู่ที่ 12 บ้านสามัคคีพัฒนา จำนวนครัวเรือน 140 ครัวเรือน
ชาย 250 คน หญิง 243 คน

หมู่ที่ 13 บ้านดอนเหมือดแก้ว จำนวนครัวเรือน 153 ครัวเรือน
ชาย 298 คน หญิง 306 คน

หมู่ที่ 14 บ้านโคกเกษตร จำนวนครัวเรือน 110 ครัวเรือน
ชาย 187 คน หญิง 166 คน

3.2.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรกรรม และรับจ้างหลังฤดู
เก็บเกี่ยวผลผลิตหน่วยธุรกิจ

ธนาคาร	จำนวน 1 แห่ง
โรงแรม	จำนวน - แห่ง
สถานบริการเชื้อเพลิง	จำนวน - แห่ง
ปั้มน้ำมันตลอด	จำนวน 22 แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก	จำนวน 1 แห่ง
โรงผลิตขนมจีน	จำนวน 2 แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน 21 แห่ง

3.2.4 สภาพทางสังคม

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1) การศึกษา | |
| ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ | จำนวน 8 แห่ง |
| โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน - แห่ง |
| โรงเรียนมัธยมศึกษา | จำนวน - แห่ง |
| โรงเรียนอาชีวศึกษา | จำนวน - แห่ง |
| 2) สถาบันและองค์การทางศาสนา | |
| วัดและสำนักสงฆ์ | จำนวน 16 แห่ง |
| มัสยิด | จำนวน - แห่ง |
| ศาลเจ้า | จำนวน - แห่ง |
| โบสถ์คริสต์จักร | จำนวน 1 แห่ง |
| 3) การสาธารณสุข | |
| โรงพยาบาล | จำนวน - แห่ง |
| โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 2 แห่ง |
| ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | จำนวน - แห่ง |
| คลินิกเอกชน | จำนวน 2 แห่ง |
| อัตรการมีและใช้ส้วมราดน้ำ | จำนวน 100 เปอร์เซนต์ |
| 4) การบริการพื้นฐาน | |
| (1) การคมนาคม มีถนนลาดยาง | จำนวน 4 สาย |
| ถนนสายบ้านเพี้ย อำเภอคำบัง | ผ่านหมู่ที่ 7, 4, 5,6 |
| ถนนสายบ้านโนนแดง อำเภอเชียงเพ็ง | ผ่านหมู่ที่ 3,8 |
| ถนนสายหนองบึงมอ อำเภอบ้านหนองสร้างไพร | ผ่านหมู่ที่ 7,4,10,5,6 |
| ถนนสายบ้านโคกสว่าง อำเภอศรีชมชื่น | ผ่านหมู่ที่ 7,4,10,5,6 |
| ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กครบทุกหมู่บ้าน | ๗ |
| (2) การโทรคมนาคม | |
| ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน - แห่ง |
| ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน | จำนวน 1 แห่ง |

5) ศักยภาพของเทศบาลตำบลปะโค

(1) สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน 2 เขตการเลือกตั้ง

(2) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี 1 คน

รองนายกเทศมนตรี 2 คน

เลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน

(3) พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง จำนวน 44 คน

6) รายได้ของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รายได้ 31,294,720 บาท แยกเป็น

รายได้จัดเก็บเอง 829,100 บาท

รายได้หน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ 18,441,500 บาท

เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 12,024,120 บาท

7) ศักยภาพของชุมชน

(1) กลุ่มอาชีพและองค์กรประชาชน จำนวน 9 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มตั้งจะอ้อมทรัพย์หมู่บ้าน

กลุ่มยุวเกษตรกร

กลุ่มอสม.

กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง และตัดเย็บเสื้อผ้าพื้นเมือง

กลุ่มจักสาน

กลุ่มผลิตข้าวกล้องอินทรีย์

กลุ่มผลิตน้ำยาล้างจาน

กลุ่มข้าวเกรียบสมุนไพร

กลุ่มทอเสื่อประยุกต์

(2) จุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา

มีเส้นทางคมนาคมเพื่อการติดต่อและการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ

สะดวก

มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรตามธรรมชาติ และมีพื้นที่อยู่ในเขตชลประทาน ซึ่งสามารถทำการเกษตรนอกฤดูได้

สภาพดินมีความเหมาะสมในการปลูกพืชไร่เศรษฐกิจ เช่น อ้อย มันสำปะหลัง และยางพารา

มีผลผลิตทางการเกษตรจำนวนมาก

3.3 บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะโคในการจัดบริการสาธารณะ

3.3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บทบาทหน้าที่การให้บริการสาธารณะภายในเขตเทศบาลตำบลปะโค ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องของด้านงบประมาณ เทศบาลตำบลปะโค บริหารงบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัด แก้ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมและเป็นธรรมอย่างที่สุดและวางแผนรองรับความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ และการขยายตัวของชุมชน คือ การวางแผนผังเมือง เพื่อจัดระบบผังเมืองรองรับปัญหาในอนาคต สำหรับเทศบาลตำบลปะโคได้ให้ความสำคัญกับปัญหาการวางแผนผังเมือง เพื่ออนาคตจะไม่ประสบปัญหา

3.3.2 ด้านเศรษฐกิจ

ในด้านเศรษฐกิจนั้น เทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบเศรษฐกิจภายในชุมชนเทศบาลตำบลปะโค หากดูขยายทางด้านเศรษฐกิจ และให้ความรู้คนในชุมชนทำพืชเศรษฐกิจที่เด่นชัดที่จะดึงดูดการลงทุนจากภายนอกเพื่อให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะโคในการจัดบริการสาธารณะคือการทำให้เศรษฐกิจภายในชุมชนสร้างจุดขายออกมาให้เห็นเพื่อเป็นตัวกระตุ้นเศรษฐกิจให้นำลงทุนในด้านอื่นๆสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนมากขึ้น

3.3.3 ด้านสังคม

เทศบาลตำบลปะโคมีบทบาทหน้าที่ทางสังคม โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้ใช้สิทธิหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ รวมถึงบทบาทหน้าที่ทางสังคมได้จัดบริการสาธารณะในเรื่องของยาเสพติด สวัสดิการของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้ป่วยเอดส์ ปัญหาฝนแล้ง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย ที่ถูกละเลยจากเยาวชนและแก้ไขปัญหาที่ท่วมพืชผลทางการเกษตร และจัดการกับแหล่งกักเก็บน้ำ เพื่อให้คนในชุมชนได้มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ

3.3.4 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บทบาทหน้าที่เทศบาลตำบลปะโค โดยภาพรวมภายในเขตเทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาการจัดเก็บขยะ ปัญหาการขาดแคลนสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อน เพื่อเป็นสถานที่ออกกำลังกาย และเพื่อเป็นปอดชุมชน และแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมภายในเขตปะโค เพราะสภาพความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ เป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป และการขยายตัวของชุมชนไม่มาก ทำให้ปัญหาด้านต่างๆ ไม่รุนแรง ปริมาณขยะในแต่ละวันก็ไม่มากนัก

3.3.5 ด้านการสาธารณสุข

เทศบาลตำบลปะโค มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการด้านการสาธารณสุข กิจกรรมการฉีดพ่นเคมีกำจัดลูกน้ำยุงลาย การใช้ทรายอะเบตกำจัดลูกน้ำยุงลาย กิจกรรมการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชนเพื่อสุขภาพที่ดีของคนในชุมชน

3.3.6 ด้านการเมือง การบริหารจัดการ

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะโค ได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจโดยการจัดกิจกรรมพบปะกับประชาชนของเจ้าหน้าที่ในการจัดการประชุมประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง รมรงค์ให้ประชาชนใช้สิทธิ์เลือกตั้ง เป็นต้น

3.3.7 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และการกีฬา

เทศบาลตำบลปะโคมีบทบาทหน้าที่ส่งเสริม และพัฒนาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อกิจกรรมการพัฒนาเด็กเล็ก สนับสนุนวัสดุการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับเด็กเล็ก และด้านศาสนา ได้ดำเนินงานส่งเสริม และสืบต่อพิธีกรรมทางศาสนา จัดให้มีกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เช่น พิธีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ เนื่องในวันผู้สูงอายุ การจัดประเพณีวันสงกรานต์ การจัดประเพณีวันลอยกระทง นอกจากนี้ยังได้อุดหนุนงบประมาณแก่โรงเรียน ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และการกีฬา

3.3.8 ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ

เทศบาลตำบลปะโคมีบทบาทหน้าที่ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาแหล่งน้ำ เช่น การก่อสร้างฝายน้ำล้น การขุดลอกคูคลองธรรมชาติ การก่อสร้าง และปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ให้กับคนในหมู่บ้านมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะโคในการจัดบริการสาธารณะ ได้มีบทบาทในการเข้าไปจัดการในเรื่องของบริการสาธารณะ ทั้ง 8 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการสาธารณสุข ด้านการเมือง การบริหารจัดการ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และการกีฬา และด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อให้ความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้นจะเห็นได้ว่าทุกด้านที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น การจัดบริการสาธารณะมีความสำคัญในการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพชีวิตของคนในชุมชนทั้งสิ้น อาทิเช่น การมีสุขภาวะ มีความรู้ มีการศึกษา มีทักษะชีวิตและอาชีพ เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานีจึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการพัฒนาเพื่อให้เกิดความมั่นคงต่อประชาชนในชุมชน

3.4 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2564) ผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา

3.4.1 การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลปะโคได้แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานตามเจตนารมณ์ของประชาชนได้บางส่วน เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการโดยเฉพาะ ความต้องการถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ระบบน้ำประปาที่สะอาดสามารถใช้ดื่มได้ และการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร สรุป การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด

3.4.2 การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการส่งเสริมรายได้และอาชีพเสริมของประชาชน โดยใช้งบประมาณขององค์การเอง หรือประสานขอรับการอุดหนุนหรือสมทบจากหน่วยงานอื่นแต่ผลการดำเนินการยังไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควรสาเหตุจากการขาดความต่อเนื่องของกิจกรรมกลุ่มอาชีพ ขาดตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ สรุป การพัฒนาด้านเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลปะโค ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนมีรายได้และอาชีพเสริมอย่างเป็นรูปธรรมและเห็นผลโดยชัดเจน

3.4.3 การดำเนินงานด้านสังคม

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ทางด้านสวัสดิการสังคม ทั้งที่เป็นกิจกรรมจาก นโยบายของรัฐบาล ได้แก่ การสงเคราะห์เงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ และกิจกรรมที่เกิดจากนโยบายและงบประมาณขององค์การเอง เช่น การสงเคราะห์เด็กแรกเกิดในครอบครัวฐานะยากจน การสงเคราะห์การจัดการศพตามประเพณี การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินกิจกรรมด้านสังคมอื่นๆ ได้แก่ การอบรมเยาวชน กิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การรณรงค์และการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน กิจกรรมการกักขังผู้ก่อเหตุร้ายของศูนย์อาสาสมัครผู้พิทักษ์ กิจกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สรุป การดำเนินงานด้านสังคมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ผลสำเร็จในระดับพอสมควร

3.4.4 การดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ เช่น การก่อสร้างฝายน้ำล้น การขุดลอกคูคลองธรรมชาติ การก่อสร้าง และปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน สรุป การดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำได้ผลตอบสนองความต้องการ และ

การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคและการเกษตร ประสบผลสำเร็จพอสมควร

3.4.5 การดำเนินงานด้านการสาธารณสุข

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ด้านการสาธารณสุข เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กิจกรรมการฉีดพ่นเคมีกำจัดลูกน้ำยุงลาย การใช้ทรายอะเบตกำจัดลูกน้ำยุงลาย กิจกรรมการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก โรคไข้ฉี่หนู การส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับสารไอโอดีน เป็นต้น สรุปการดำเนินงานด้านการสาธารณสุข สามารถยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคที่เป็นเป้าหมายควบคุมได้ผลสำเร็จน่าพอใจ

3.4.6 การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหารจัดการ

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ด้านการเมือง การบริหารจัดการองค์การ โดยการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน เช่น กิจกรรมการพบปะกับประชาชนของผู้บริหาร การจัดการประชุมประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน การมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง เช่น เข้าร่วมฟังการประชุมสภาท้องถิ่น การรณรงค์ให้ประชาชนใช้สิทธิ์เลือกตั้ง เป็นต้น สรุป การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหารจัดการ ประสบผลสำเร็จน่าพอใจ

3.4.7 การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และการกีฬา

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ด้านการศึกษา โดยส่งเสริมและพัฒนาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อกิจกรรมการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การปรับปรุงซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคารสถานที่แห่งใหม่ การสนับสนุนวัสดุการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับเด็กเล็ก รวมทั้งส่งเสริมให้ครูผู้ดูแลเด็กได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนโดยการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี การอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านศาสนา ได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริม และสืบต่อพิธีกรรมทางศาสนา เช่น การจัดกิจกรรมถวายเทียนพรรษาแก่พระสงฆ์และวัดทุกแห่ง ด้านวัฒนธรรมประเพณี จัดให้มีกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เช่น พิธีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ เนื่องในวันผู้สูงอายุ การจัดประเพณีวันสงกรานต์ การจัดประเพณีวันลอยกระทง และอุดหนุนหมู่บ้านในการจัดประเพณีบุญบั้งไฟประจำปี ด้านการกีฬา ได้จัดให้มีการแข่งขันกีฬาประจำตำบล และสนับสนุนงบประมาณแก่กลุ่มโรงเรียนในการจัดการแข่งขันกีฬา นอกจากนี้ยังได้อุดหนุนงบประมาณแก่โรงเรียนเพื่อดำเนินกิจกรรมนักเรียน ด้านการฝึกและส่งเสริมทักษะอาชีพแก่

นักเรียน อุดหนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงสภาพกายภาพของโรงเรียน และกิจกรรมการพัฒนาโรงเรียนต้นแบบ เป็นต้นสรุป การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และการกีฬาประสบผลสำเร็จน่าพอใจ

3.4.8 การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลปะโค ได้ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเช่น การปลูกต้นไม้เฉลิมพระเกียรติ การส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ การขุดลอกเพื่อฟื้นฟูสภาพความสมบูรณ์ของลำห้วยธรรมชาติ สรุป การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโค ยังไม่เกิดผลที่เป็นรูปธรรม เท่าที่ควร

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า สำหรับเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี มีพันธกิจส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและพัฒนาระบบการบริหารอย่างมีมาตรฐาน ส่งเสริมสนับสนุนให้เกษตรกรทำการเกษตรแบบเกษตรเกษตรอินทรีย์และการเกษตรตามทฤษฎีใหม่ พัฒนาชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นเมืองน่าอยู่โดยจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนให้มีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา สร้างเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ทันสมัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น อันดีงามส่งเสริมการกีฬา เพื่อเสริมสร้างจิตใจ และพลานามัยที่สมบูรณ์ อนุรักษ์ บำรุงรักษาและฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้ยั่งยืน จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจทางธรรมชาติที่เหมาะสม ส่งเสริมอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ยั่งยืน เสริมสร้างให้ประชาชนเป็นผู้คิดดี ทำดี มีคุณธรรม จริยธรรม ศิลธรรม สร้างเสริมความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน และคนชรา ให้มีหลักประกันตนในการดำรงชีพที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ อันประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชน ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร และด้านศิลปะ วัฒนธรรมผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรววรรณ ครุฑศรีธธา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี (4) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง นนทบุรี ทั้งปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัย ภายนอกองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างด้านต่างๆ กับการบริการสาธารณะ พบว่า ทั้งปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) ปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการประชาชนมีสภาพเก่ามาก ทำให้ใช้การไม่ได้ผลดีบ่อยครั้ง และกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชนยังไม่กระชับเท่าที่ควร จึงทำให้ประชาชนต้องใช้เวลาในการรอรับบริการ แต่ครั้งนานพอสมควร ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านพนักงานควรลดระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนและในระหว่างที่ประชาชนรอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ จังหวัดนนทบุรีควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ หรือมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิงให้ผู้รับบริการได้ติดตามข่าวสาร ขณะรอรับบริการผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยภายในองค์กร/ปัจจัยภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จังหวัดนนทบุรี ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรรณณ สังฆวัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะ ของประชาชน เทศบาลตำบลธาตุทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของประชาชน เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการด้านสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน 2) ศึกษาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะของประชาชน เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยสถิติค่า Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอันดับที่ 1 การพัฒนาแหล่งน้ำให้สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดปี รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปาและการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ด้านผลประโยชน์ รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะ ส่วนปัจจัยอายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม พัฒนาการบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนวิทย์ บุตรอุดม (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริหารที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 42 เทศบาล การวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่ ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ความเหมาะสมด้าน โครงสร้างของหน่วยงาน ความเหมาะสมของระบบงาน ทักษะของบุคลากร การจัดบุคคล เข้าทำงาน รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม โดยตัวแปรตาม ได้แก่

คะแนน ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารสาธารณะ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลจากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise method) พบว่า จากการนำตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปร และตัวแปรตาม ได้แก่ คะแนนผลสัมฤทธิ์ของการบริการสาธารณะ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์การบริการสาธารณะ ร้อยละ 67.2 ผลจากการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร และปัจจัยด้านค่านิยมร่วม

เสาวลักษณ์ คิมั่น (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา มีดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยอย่างก้าวหน้า ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์ดา ศิลปาภิสันท์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะภายในองค์กร ประกอบด้วยความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลทรัพยากรการบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเทศบาลจำนวน 400 ราย จาก 10 เทศบาลในจังหวัดลพบุรี และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จำนวน 7 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของข้อมูล และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ การวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อเทศบาล ระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) อิทธิพลของปัจจัยทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้น 3) อิทธิพลของปัจจัยความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง และ 4) อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น

สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตพื้นที่รถประจำทางหมายเลข 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะที่ทำงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พื้นที่รถโดยสารหมายเลข 6 และ 2) วิธีปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลขพื้นที่รถโดยสาร ประชากรประกอบด้วยคนขับขีรถโดยสารสาธารณะ 650 คน ทำงานอยู่ที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริเวณรถโดยสารหมายเลข 6 การวิเคราะห์ดำเนินการโดยใช้ชุดสถิติสำหรับโปรแกรมสังคมศาสตร์ ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะที่ทำงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พื้นที่รถโดยสารหมายเลข 6 ได้แก่ มติความรู้ความชำนาญ มติสภาพแวดล้อมในการทำงาน มติความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน มติขวัญกำลังใจ และมติดรถโดยสารสาธารณะที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์การควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งภายในและภายนอก และปรับปรุงยานพาหนะที่ปฏิบัติงานด้วยการบำรุงรักษาที่เหมาะสม

ฉัตร ปิ่นสุวรรณ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการบริหารจัดการเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 3) เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน ที่เลือกจากประชากร จำนวน 23,072 คน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้สูตรคำนวณหาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการบริหารจัดการเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.56) รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.58) และด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า (1) ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ($r = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการสูงสุดที่สุด ($r = 0.78$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($r = 0.74$) และด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.71$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ (2) การให้บริการสาธารณะ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ($r = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์สูงสุดที่สุด ($r = 0.84$) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ($r = 0.84$) และด้านความสำเร็จของงาน ($r = 0.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ 3) ข้อเสนอแนะด้านบริหารของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย (1) เทศบาลควรมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาทิ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ (2) เทศบาลควรส่งเสริมและพัฒนาผู้นำให้มีทักษะการบริหารแบบทำงานเป็นทีม และบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (3) เทศบาลควรเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน (4) เทศบาลควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น (5) เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน

การบริหารจัดการเทศบาลในกระบวนการวางแผน การแก้ปัญหาของท้องถิ่น การวิเคราะห์ทางเลือก การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการร่วมรับประโยชน์จากโครงการบริการสาธารณะ

ศุรชาติ อินทรประสิทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานภาพความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ที่มีทัศนคติต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t - test, f - test, One - Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อตัวแปรตาม ความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่าการมีส่วนร่วมในการศึกษาและติดตามข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมคิดและผลักดันแนวนโยบาย และการมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผลการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นการมีส่วนร่วมดำเนินการตามนโยบาย และการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

พัฒนศิริณ สำเริงรัมย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 สมมติฐานในการวิจัยคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประชากรในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย มีจำนวนเทศบาลตำบล 206 แห่ง ตัวแทนประชากรผู้ศึกษาเจาะจงศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร โดยแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ด้านการบริการรับใช้พลเมือง ด้านการให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลิตภาพ ด้านเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง ด้านการคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ด้านการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ และด้านตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ ตามลำดับ 2) การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี ด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร และด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ และ 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 485 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์:

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
4. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 7,501 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ ของทาคิยามาเน่ กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นจากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังตัวอย่างนี้

$$n = N/1 + N(e)^2$$

โดย	n	=	ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
	N	=	จำนวนประชากรที่ทราบค่า (ในที่นี้ = 7,501)
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= N/1+ N(e)^2 \\
 &= 7,501 / 1+7,501 (0.05)^2 \\
 &= 7,501 / 19.752 \\
 &= 379.75
 \end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถคำนวณ n ได้เท่ากับ 379.75 ผู้ศึกษาจึงได้ปัดจำนวนขึ้นเพื่อให้ได้จำนวนเต็ม จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อมีความครบถ้วนและครอบคลุม ซึ่งใช้วิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบหรือไม่เฉพาะเจาะจง (พงศัพัตน์ สรกุล และคณะ 2559, น. 171-191) โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขต อปท. ในเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เก็บจนครบตามจำนวน 380 ชุด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ปะโค	617	31
หมู่ที่ 2 กาน	980	50
หมู่ที่ 3 โพธิ์	554	28
หมู่ที่ 4 หันเทา	793	40
หมู่ที่ 5 หนองสร้างไพร	424	21
หมู่ที่ 6 โคกสว่าง	729	37
หมู่ที่ 7 ผักกาดย่า	560	28
หมู่ที่ 8 โนนแดง	367	19
หมู่ที่ 9 ดอนพิลา	250	13
หมู่ที่ 10 โนนสูง	658	33

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

พื้นที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 11 โนนม่วง	360	18
หมู่ที่ 12 สามัคคีพัฒนา	396	20
หมู่ที่ 13 คอนเหมือดแก้ว	519	26
หมู่ที่ 14 โคกเกษตร	294	15
รวมทั้งหมด	7,501	380

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานที่อยู่

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก รวมทั้งสิ้นจำนวน 62 ข้อ ได้แก่

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย 1) นโยบายและยุทธศาสตร์ 2) โครงสร้างองค์กร 3) บุคลากร 4) ผู้นำ 5) กระบวนการทำงาน 6) ระบบงาน และ 7) แรงจูงใจ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมของประชาชน 2) เศรษฐกิจ 3) สังคม 4) ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และ 5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 7 ด้าน จำนวน 35 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพ 2) ความถูกต้อง 3) รวดเร็ว 4) ความสามารถในการตอบสนอง 5) ความต้องการของประชาชน 6) ความพึงพอใจ และ 7) แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และ การจัดบริการ สาธารณะ เพื่อให้ประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขต อปท. ในเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัด อุรธานี ได้แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2560, น. 50) คือ

มีความคิดเห็นมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
มีความคิดเห็นมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุรธานี” กำหนด กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุม วัตถุประสงค์ จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมา ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

3.1 ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.2 ผู้ศึกษานำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.3 ผู้ศึกษานำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นใน แต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.4 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี Item Objective Congruence Index (IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อนำมาใช้จริงซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษา ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า คำถามทุกข้อ ได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.8 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก) โดยตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อในการศึกษาและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี Item Objective Congruence Index (IOC) ในการศึกษาครั้งนี้มีความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.930 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีภูมิลำเนาในตำบลกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ในการศึกษานี้ ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.960 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ในระดับสูงได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ใช้รูปแบบการวิจัยปริมาณ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ การเก็บข้อมูลออนไลน์จำนวน 380 ชุด โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปะโค จำนวน 380 ชุด แจกแบบสอบถาม ณ หมู่บ้านต่างๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปะโคด้วยตนเอง เมื่อได้ครบกำหนดวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามกลับมาก็นำมาประมวลผล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร รายงานประจำปี วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี” ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ของเพียร์สัน (ชนินันท์ พุทธิ์ประมูต และคณะ 2563, น. 1-16) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ดังนี้ ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี และ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยการสุ่มตัวอย่างใช้แบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 380 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานทางการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
3. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี
4. ผลการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี และผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ผลการศึกษาคือปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	44.5
หญิง	211	55.5
2. อายุ		
18 - 22 ปี	47	12.4
23 - 27 ปี	165	43.4
28 - 32 ปี	103	27.1
33 ปีขึ้นไป	65	17.1
3. สถานภาพสมรส		
โสด	41	10.8
สมรส	258	67.9
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	81	21.3
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	39	10.3
อนุปริญญา/ปวส.	168	44.2
ปริญญาตรี	62	16.3
ปริญญาโท	59	15.5
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	52	13.7
5. อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ	76	20.0
พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง	144	37.9
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	108	28.4
นิสิต / นักศึกษา	52	13.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	43	11.3
20,000 - 40,000 บาท	156	41.1
40,001 - 60,000 บาท	77	20.3
60,001 - 80,000 บาท	35	9.2
80,000 บาทขึ้นไป	69	18.1
7. สถานที่อยู่		
หมู่ที่ 1 บ้านปะโค	18	4.7
หมู่ที่ 2 บ้านกาน	18	4.7
หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์	18	4.7
หมู่ที่ 4 บ้านหันเทา	37	9.7
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไพร	46	12.1
หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่าง	26	6.8
บ้านฝักกาดย่า	37	9.7
บ้านโนนแดง	31	8.2
บ้านดอนพิลา	32	8.4
บ้านโนนสูง	31	8.2
บ้านโนนม่วง	19	5.2
บ้านสามัคคีพัฒนา	18	4.7
บ้านดอนเหมือดแก้ว	19	5.0
บ้านโคกเกษตร	30	7.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขต อปท. ในเทศบาลตำบลปะโค อ.กุฉินชัย จ.อุดรธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 380 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานที่อยู่ได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 23 - 27 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคืออายุ 28 - 32 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีอายุ 33 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีสถานภาพโสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ราชการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมีรายได้ต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1

สถานที่อยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่อยู่หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไผ่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 รองลงมาคือสถานที่อยู่หมู่ที่ 4 บ้านหันเทา และบ้านผักกาดย่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีสถานที่อยู่บ้านดอนพิลา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ: ภาพรวม

ปัจจัยด้านองค์การ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	4.26	.569	มากที่สุด	1
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	4.24	.727	มากที่สุด	2
รวม	4.25	.604	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ: ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ: ภาพรวม

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
นโยบายและยุทธศาสตร์	4.42	.760	มากที่สุด	2
โครงสร้างองค์การ	4.40	.713	มากที่สุด	3
บุคลากร	4.48	.632	มากที่สุด	1
ผู้นำ	4.39	.729	มากที่สุด	4
กระบวนการทำงาน	4.31	.749	มากที่สุด	7
ระบบงาน	4.33	.685	มากที่สุด	6
แรงจูงใจ	3.52	.629	มาก	5
รวม	4.26	.569	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และ โครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: นโยบายและยุทธศาสตร์

นโยบายและยุทธศาสตร์	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลตำบลปะโค มีการวางเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกในองค์กรร่วมกัน	4.44	.751	มากที่สุด	1
2. สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน	4.42	.807	มากที่สุด	2
3. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	4.41	.853	มากที่สุด	3
4. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำงานทำให้ประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน	4.41	.838	มากที่สุด	3
5. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางที่ทำให้ท่านได้ใช้องค์ความรู้และความพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ	4.44	.818	มากที่สุด	1
รวม	4.42	.760	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: นโยบายและยุทธศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการวางเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกในองค์กรร่วมกันและนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางที่ทำให้ท่านได้ใช้องค์ความรู้และความพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ

อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรมีความเหมาะสมต่อการทำงาน และนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำงานทำให้ประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
6. เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนดโครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน	4.41	.792	มากที่สุด	2
7. เทศบาลตำบลปะโคมีการจัดแบ่งแผนกให้บริการประชาชนที่เหมาะสม	4.37	.780	มากที่สุด	3
8. เทศบาลตำบลปะโค มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนในการทำงาน	4.37	.807	มากที่สุด	3
9. ผู้บังคับบัญชาของเทศบาลตำบลปะโค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	.748	มากที่สุด	2
10. เทศบาลตำบลปะโคระบอบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างไม่สับสน	4.42	.810	มากที่สุด	1
รวม	4.40	.713	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: โครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคระบอบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างไม่สับสน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนดโครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาของเทศบาลตำบลปะโค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเทศบาล

ตำบลปะโค มีการจัดแบ่งแผนกให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และเทศบาลตำบลปะโค มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: บุคลากร

บุคลากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
11. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	4.39	.851	มากที่สุด	6
12. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน เข้ากับประชาชนได้ดี	4.32	.914	มากที่สุด	7
13. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีจำนวนมากเพียงพอ	4.78	.530	มากที่สุด	1
14. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.47	.679	มากที่สุด	3
15. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีสมรรถนะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ	4.53	.639	มากที่สุด	2
16. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค ใส่ใจพัฒนาตนเองเสมอ	4.42	.830	มากที่สุด	5
17. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความก้าวหน้าในอาชีพ	4.45	.812	มากที่สุด	4
รวม	4.48	.632	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีจำนวนมากเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมา คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีสมรรถนะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.53 และบุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน องค์การ: ผู้นำ

ผู้นำ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
18. ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.41	.853	มากที่สุด	2
19. ผู้นำของท่านมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์การ	4.43	.707	มากที่สุด	1
20. ผู้นำของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและ การมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาส ให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน	4.39	.800	มากที่สุด	3
21. ผู้นำของท่านรู้จักการบริหารความเสี่ยง ในการทำงาน	4.35	.832	มากที่สุด	5
22. ผู้นำของท่านสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับคนในองค์การนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.38	.782	มากที่สุด	4
รวม	4.39	.729	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์การ: ผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้นำของท่านมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และผู้นำของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิด โอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กร: กระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
23. เทศบาลตำบลปะโค เน้นกระบวนการทำงาน แบบลงมือทำ	4.37	.806	มากที่สุด	1
24. เทศบาลตำบลปะโค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.33	.821	มากที่สุด	2
25. เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการทำงาน เป็นขั้นตอน	4.33	.800	มากที่สุด	2
26. เทศบาลตำบลปะโค เน้นความยืดหยุ่น ในการทำงาน	4.18	.982	มากที่สุด	3
27. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการความรู้ สม่ำเสมอ	4.33	.820	มากที่สุด	2
รวม	4.31	.749	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: กระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค เน้นกระบวนการทำงานแบบลงมือทำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอน และเทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการความรู้สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเทศบาลตำบลปะโค เน้นความยืดหยุ่นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กร: ระบบงาน

ระบบงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
28. เทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผนระบบ การทำงานที่ชัดเจน	4.37	.810	มากที่สุด	2
29. เทศบาลตำบลปะโคมีระบบงานที่เหมาะสมกับ ทักษะของบุคลากรภายในองค์กร	4.42	.731	มากที่สุด	1
30. เทศบาลตำบลปะโคมีระบบการวางแผนเรื่องของ งบประมาณในการจัดทำโครงสร้างให้กับประชาชน อย่างเหมาะสม	4.42	.763	มากที่สุด	1
31. เทศบาลตำบลปะโคมีระบบในการสรรหาและ คัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ	4.18	.932	มาก	4
32. เทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงานค่านิยม ร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ	4.25	.837	มากที่สุด	3
รวม	4.33	.685	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: ระบบงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคมีระบบงานที่เหมาะสมกับทักษะของบุคลากรภายในองค์กร และเทศบาลตำบลปะโคมีระบบการวางแผนเรื่องงบประมาณในการจัดทำโครงสร้างให้กับประชาชนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงานค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กร: แรงจูงใจ

แรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
33. เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดี ให้แก่บุคลากรและประชาชน	3.48	.830	มาก	2
34. เทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจาคำพูด แก่ประชาชน	3.46	.872	มาก	3
35. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนการให้บริการ สาธารณะกับท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.38	.828	มาก	5
36. เทศบาลตำบลปะโค พัฒนาท้องถิ่นเป็นที่น่าพึงพอใจ	3.88	.807	มาก	1
37. เทศบาลตำบลปะโค ดูแลและพบปะกับประชาชน ในพื้นที่เสมอๆ	3.41	.818	มาก	4
รวม	3.52	.629	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร: แรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค พัฒนาท้องถิ่นเป็นที่น่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรและประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และเทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจาคำพูดแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
ภาพรวม

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
การมีส่วนร่วมของประชาชน	4.26	.804	มากที่สุด	2
เศรษฐกิจ	4.17	.825	มาก	4
สังคม	4.40	.591	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย	4.19	.790	มาก	3
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.16	.794	มาก	5
รวม	4.24	.727	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า สังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
38. เทศบาลตำบลปะโคมีการประสานสัมพันธ์ในการ ทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน	4.30	.913	มากที่สุด	1
39. สร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ	4.26	.948	มากที่สุด	3
40. เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล	4.27	.899	มากที่สุด	2
41. ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการบริการสาธารณะให้แก่ชุมชน	4.23	.866	มากที่สุด	4
42. เทศบาลตำบลปะโค มีความพร้อมในการทำงาน ร่วมกับคนในชุมชน	4.23	.827	มากที่สุด	4
รวม	4.26	.804	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคมีการประสานสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
เศรษฐกิจ

เศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
43. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน	4.21	.882	มากที่สุด	2
44. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะเรื่องมาตรฐานการครองชีพของประชากร	4.28	.767	มากที่สุด	1
45. เทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน	4.19	.887	มาก	3
46. เทศบาลตำบลปะโค จัดให้มีการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ	4.16	.964	มาก	4
47. ท่านต้องการให้เทศบาลจัดให้มีตลาดกลางเพื่อค้าขายแลกเปลี่ยนผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะโค	4.03	1.028	มาก	5
รวม	4.17	.825	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: เศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะเรื่องมาตรฐานการครองชีพของประชากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
สังคม

สังคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
48. เทศบาลตำบลปะโค มีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม	4.82	.485	มากที่สุด	1
49. เทศบาลตำบลปะโค ได้ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา	4.36	.704	มากที่สุด	3
50. เทศบาลตำบลปะโค ได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.43	.648	มากที่สุด	2
51. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดระเบียบ ให้เป็นสัดส่วน มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.18	.912	มาก	5
52. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ	4.22	.921	มากที่สุด	4
รวม	4.40	.591	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: สังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเทศบาลตำบลปะโค ได้ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย

ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
53. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง	4.15	.949	มาก	4
54. เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย	4.32	.730	มากที่สุด	1
55. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเลือกตั้งของท้องถิ่นทุกครั้ง	4.19	.893	มาก	2
56. ท่านเคารพกฎระเบียบของเทศบาลตำบลปะโค	4.14	.919	มาก	5
57. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล	4.17	.855	มาก	3
รวม	4.19	.790	มาก	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเลือกตั้งของท้องถิ่นทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก:
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
58. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโคนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ	4.13	.905	มาก	3
59. เทศบาลตำบลปะโค มีศูนย์วิทยุการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชน	4.10	.920	มาก	4
60. ท่านสามารถร้องเรียนปัญหาผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล	4.32	.779	มากที่สุด	1
61. เทศบาลตำบลปะโคมีเว็บไซต์ไว้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	4.01	1.067	มาก	5
62. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.25	.836	มากที่สุด	2
รวม	4.16	.794	มาก	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก: ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านสามารถร้องเรียนปัญหาผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโคนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

3. ผลศึกษาระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาล ตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
สาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี: ภาพรวม

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาล ตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
คุณภาพ	4.02	.780	มาก	7
ความถูกต้อง	4.03	.632	มาก	6
รวดเร็ว	4.26	.804	มากที่สุด	2
ความสามารถในการตอบสนอง	4.17	.825	มาก	4
ความต้องการของประชาชน	4.40	.591	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจ	4.19	.790	มาก	3
แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)	4.16	.794	มาก	5
รวม	4.18	.601	มาก	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี: ภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
 สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: คุณภาพ

คุณภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลตำบลปะโค จัดบริการบริการ สาธารณะแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม	4.01	.853	มาก	3
2. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและ ท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า	4.09	.894	มาก	1
3. ผลិតภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ประชาชน มีมาตรฐานแข็งแรงและมีคุณภาพ	4.01	.916	มาก	3
4. เทศบาลตำบลปะโค มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	3.95	.913	มาก	4
5. เทศบาลตำบลปะโค มีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	4.04	.863	มาก	2
รวม	4.02	.790	มาก	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: คุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเทศบาลตำบลปะโค จัดบริการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ประชาชนมีมาตรฐานแข็งแรงและมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
 สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: ความถูกต้อง

ความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
6. เทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน	4.03	.860	มาก	3
7. เทศบาลตำบลปะโค ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	4.01	.842	มาก	4
8. เทศบาลตำบลปะโค สามารถลดข้อบกพร่อง ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน	3.46	1.491	มาก	5
9. เทศบาลตำบลปะโค ใช้กฎระเบียบในการควบคุม การบริการสาธารณะ	4.36	.805	มากที่สุด	1
10. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการสาธารณะได้ ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่	4.31	.880	มากที่สุด	2
รวม	4.03	.632	มาก	-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: ความถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค ใช้กฎระเบียบในการควบคุมการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
 สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: รวดเร็ว

รวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
11. เทศบาลตำบลปะโค อำนวยความสะดวก ในการจัดบริการสาธารณะ	4.30	.913	มากที่สุด	1
12. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชน ด้วยความรวดเร็ว	4.26	.948	มากที่สุด	3
13. เทศบาลตำบลปะโค มีความสม่ำเสมอของ การให้บริการสาธารณะ	4.27	.899	มากที่สุด	2
14. เทศบาลตำบลปะโค มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ครบครัน	4.23	.866	มากที่สุด	4
15. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการตรงเวลา	4.23	.827	มากที่สุด	4
รวม	4.26	.804	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: รวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค อำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีความสม่ำเสมอของการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จังหวัดอุดรธานี: ความสามารถในการตอบสนอง

ความสามารถในการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
16. เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการ สาธารณะแก่ประชาชน	4.21	.882	มากที่สุด	2
17. เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ	4.28	.767	มากที่สุด	1
18. เทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความ ต้องการ	4.19	.887	มาก	3
19. เทศบาลตำบลปะโค บริการอย่างคุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	4.16	.964	มาก	4
20. เทศบาลตำบลปะโค มีความสามารถในการ ตอบสนองเรื่องของการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	4.03	1.028	มาก	5
รวม	4.17	.825	มาก	-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จังหวัดอุดรธานี: ความสามารถในการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: ความต้องการของประชาชน

ความต้องการของประชาชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
21. ท่านต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล	4.82	.485	มากที่สุด	1
22. ท่านต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	4.36	.704	มากที่สุด	3
23. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง	4.43	.648	มากที่สุด	2
24. ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม	4.18	.912	มาก	5
25. ท่านต้องการให้มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม	4.22	.921	มากที่สุด	4
รวม	4.40	.591	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี: ความต้องการของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และท่านต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
 สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
26. ท่านพึงพอใจกับการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลปะโค	4.15	.949	มาก	4
27. ท่านพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค	4.32	.730	มากที่สุด	1
28. ท่านพึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลปะโคที่ผ่านๆ มา	4.19	.893	มาก	2
29. ท่านพึงพอใจต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ของท้องถิ่น	4.14	.919	มาก	5
30. ท่านพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโคนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน	4.17	.855	มาก	3
รวม	4.19	.790	มาก	-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปะโคที่ผ่านๆ มา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และท่านพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโคนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ
 สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)

แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
31. มีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่	4.13	.905	มาก	3
32. เทศบาลตำบลปะโค มีช่องวิทยุสื่อสารคลื่นความถี่เพื่อให้ข้อมูลแก่ชาวบ้าน	4.10	.920	มาก	4
33. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุคมนาคมแบบมือถือเพื่อใช้ในกิจการบรรเทาสาธารณภัย	4.32	.779	มากที่สุด	1
34. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของชุมชน	4.01	1.068	มาก	5
35. ท่านเคยใช้บริการ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปะโค ในการค้นหาข้อมูล	4.25	.836	มากที่สุด	2
รวม	4.16	.794	มาก	-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี: แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุคมนาคมแบบมือถือ เพื่อใช้ในกิจการบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ มีท่านเคยใช้บริการเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปะโค ในการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี และผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี การให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาล ตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
คุณภาพ	4.02	.780	มาก	7
ความถูกต้อง	4.03	.632	มาก	6
รวดเร็ว	4.26	.804	มากที่สุด	2
ความสามารถในการตอบสนอง	4.17	.825	มาก	4
ความต้องการของประชาชน	4.40	.591	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจ	4.19	.790	มาก	3
แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)	4.16	.794	มาก	5
รวม	4.18	.601	มาก	-

จากตารางที่ 4.25 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานีการประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาล
ตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่
กำหนด

4.2 สมมติฐานที่ 2 มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

4.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

H_0 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

H_1 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม

(n = 380)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
นโยบายและยุทธศาสตร์	.691**	.000	ค่อนข้างสูง
โครงสร้างองค์การ	.650**	.000	ค่อนข้างสูง
บุคลากร	.675**	.000	ค่อนข้างสูง
ผู้นำ	.677**	.000	ค่อนข้างสูง
กระบวนการทำงาน	.709**	.000	ค่อนข้างสูง
ระบบงาน	.730**	.000	ค่อนข้างสูง
แรงจูงใจ	-.095	.064	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.723**	.000	ค่อนข้างสูง

**ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน และระบบงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.723$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง อย่างนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงยอมรับสมมติฐานรอง ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ นโยบายและยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร บุคลากร ผู้นำ กระบวนการทำงาน และระบบงานที่มีระดับค่อนข้างสูงจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่ระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน เมื่อพิจารณารายด้านและเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ พบว่า ด้านที่มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ระบบงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.730$) กระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.709$) นโยบายและยุทธศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.691$) ผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.677$) บุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.675$) ด้านที่มีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.650$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และแรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ($r = -0.095$) ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานการศึกษา ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ระบบงาน ($r = 0.730$) กระบวนการทำงาน ($r = 0.709$) นโยบายและยุทธศาสตร์ ($r = 0.691$) ผู้นำ ($r = 0.677$) บุคลากร ($r = 0.675$) และ

โครงสร้างองค์กร ($r = 0.650$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ตามลำดับ

4.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

H_0 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

H_1 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

(n = 380)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การมีส่วนร่วมของประชาชน	.899**	.000	สูง
เศรษฐกิจ	.922**	.000	สูง
สังคม	.915**	.000	สูง
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย	.923**	.000	สูง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	.907**	.000	สูง
รวม	.956**	.000	สูง

**ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.956$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับสูง อย่างนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงยอมรับสมมติฐานรอง ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ที่ระดับสูงเช่นกัน เมื่อพิจารณารายด้าน และเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ พบว่า ด้านที่มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.923$) เศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.922$) สังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.915$) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.907$) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ($r = 0.899$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานการศึกษา ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อย 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย ($r = 0.923$) เศรษฐกิจ ($r = 0.922$) สังคม ($r = 0.915$) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($r = 0.907$) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r = 0.899$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัญหา อุปสรรค

หัวข้อ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. สภาพแวดล้อมภายใน องค์กร	1. การให้บริการสาธารณะภายใต้ ข้อกำหนดต่างๆ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำภารกิจค่อนข้างจำกัด	55	14.5
	2. การขาดความร่วมมือในการ ให้บริการสาธารณะระหว่างองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็น แนวทาง ดำเนินงานตามภารกิจที่ สำคัญยิ่งขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน	35	9.2
	3. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพ ความเป็นเมืองที่รวดเร็วขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวน ประชากร ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ทั้งด้านคมนาคม ขนส่ง ที่อยู่อาศัยระบบสาธารณูปโภค ไว้รองรับให้เพียงพอ ภายใต้การเป็น พื้นที่ที่มีบทบาทในฐานะเป็น ศูนย์กลางความเจริญทั้งในระดับ ภูมิภาค	44	11.6
	รวม	134	35.3

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

หัวข้อ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
2. สภาพแวดล้อมภายนอก องค์กร	1. มีการประสบกับปัญหายุ่งยาก ต่างๆ มากกว่าแต่ก่อน วิกฤตการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมได้ ส่งผลกระทบต่อทำให้ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการงานขององค์กร ต้องแตกต่างไปจากเดิมเป็นอันมาก	27	7.1
	2. สภาพการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อม ในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วมีความสลับซับซ้อน และมีทิศทางที่ไม่แน่นอน	27	7.1
	3. ภายใต้อสภาพแวดล้อมการบริหาร ปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการ พัฒนาทางเลือกใหม่ๆ ในการจัดการ บริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการ สาธารณะให้เกิดขึ้น	37	9.7
	รวม	91	23.9

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

หัวข้อ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
3. การจัดบริการสาธารณะ	1. การตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปโดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปได้ในลักษณะของการที่มีองค์กรหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการใช้	45	11.8
	2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองนโยบายของรัฐบาล	27	7.1
	3. การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐที่มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ	27	7.1
	รวม	99	26.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่ามีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทั้งหมด 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำภารกิจค่อนข้างจำกัด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเมืองที่รวดเร็วขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งด้านคมนาคมขนส่ง ที่อยู่อาศัยระบบสาธารณูปโภคไว้รองรับให้เพียงพอภายใต้การเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งในระดับภูมิภาค จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และการขาดความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นแนวทางดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคนปัจจุบัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทั้งหมด 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าภายใต้สภาพแวดล้อมการบริหารปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีการประสบกับปัญหายุ่งยากต่างๆ มากกว่าแต่ก่อนวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมได้ส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานขององค์กรต้องแตกต่างไปจากเดิมเป็นอันมาก และสภาพการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความสลับซับซ้อนและมีทิศทางที่ไม่แน่นอนจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

การจัดบริการสาธารณะ พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทั้งหมด 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปโดยการจัดการบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มืองค์กรหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐที่มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	1. มีการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคม โดยการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคธุรกิจเอกชน	89	23.4

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
	2. มีการเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเองผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเป็นหลัก	40	10.5
	3. มีการจัดทีมฝ่ายบริหารและสภาออกพบประชาชน การออกพบประชาชนทำให้ได้ทราบปัญหาของประชาชน และเนื่องจากครอบครัวมีคุณพ่อเป็นนักการเมืองมานาน ประชาชนมีปัญหาก็เข้ามาหาตลอดจึงได้รับทราบปัญหาประชาชนในความสัมพันธ์ส่วนนี้ด้วย	64	16.8
	รวม	193	50.7
2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	1. ต้องมีข้อมูลและทำความเข้าใจต่อพลวัตที่เกิดขึ้นสามารถสร้างแผนการดำเนินงาน	55	14.5
	2. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกนำมาประเมินและวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจให้กับองค์กร	63	16.6
	รวม	118	31.1

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
3. การจัดการบริการสาธารณะ	1. มีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตอบสนองความต้องการ และการ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนใน ท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหาร จะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอันมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับ ความต้องการของประชาชน	58	15.3
	2. การให้ความ เป็นอิสระแก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตาม หลักแห่งการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของ ประชาชนใน ท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วย งานสำคัญในการบริการ สาธารณะและการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาของประชาชน	44	11.6
	3. การให้องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแล และบริหารจัดการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็น สำคัญ	22	5.8
รวม		124	32.7

จากตารางที่ 4.29 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งหมด 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคม โดยการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชนและภาคธุรกิจเอกชน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมา มีการจัดทีมฝ่ายบริหารและสภาพอกพบประชาชน การออกพบประชาชนทำให้ได้ทราบปัญหาของประชาชน และเนื่องจากครอบครัวมีคุณพ่อเป็นนักการเมืองมานาน ประชาชนมีปัญหาก็จะมาหาตลอดจึงได้รับทราบปัญหาประชาชนในความสัมพันธ์ส่วนนี้ด้วย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีการเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยตนเอง ผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเป็นหลัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งหมด 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอก นำมาประเมินและวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจให้กับองค์กร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และต้องมีข้อมูลและทำความเข้าใจต่อพลวัตที่เกิดขึ้นสามารถสร้างแผนการดำเนินงาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

การจัดบริการสาธารณะ พบว่า มีผู้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งหมด 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตอบสนองความต้องการ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมาการให้ความ เป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของประชาชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน เป็นสำคัญ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า นโยบายและยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ โครงสร้างองค์การ และบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และแรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 สามารถจำแนกได้ดังนี้

1.1.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การมีความเหมาะสมต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา คือ สมาชิกในองค์การทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน และนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำงานทำให้ประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และเทศบาลตำบลปะโคมีการวางเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกในองค์การร่วมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

1.1.2 โครงสร้างองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนดโครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และเทศบาลตำบลปะโคมีการจัดแบ่งแผนกให้บริการประชาชนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

1.1.3 บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโคมีจำนวนมากเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน เข้ากับประชาชนได้ดี

อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และบุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

1.1.4 ผู้นำ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้นำสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ผู้นำมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และผู้นำสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับคนในองค์กรนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

1.1.5 กระบวนการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค เน้นกระบวนการทำงานแบบลงมือทำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และเทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการความรู้สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

1.1.6 ระบบงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงานค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโคมีระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และเทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

1.1.7 แรงจูงใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรและประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจาจากคำพูดแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และเทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลปะโคพัฒนาท้องถิ่นเป็นที่น่าพึงพอใจ และเทศบาลตำบลปะโคดูแลและพบปะกับประชาชนในพื้นที่เสมอๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 สามารถจำแนกได้ดังนี้

1.2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ สร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และเทศบาลตำบลปะโค มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

1.2.2 เศรษฐกิจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และต้องการให้เทศบาลจัดให้มีตลาดกลาง เพื่อค้าขายแลกเปลี่ยนผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะโค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

1.2.3 สังคม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดระเบียบ ให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และเทศบาลตำบลปะโค มีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

1.2.4 ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย อยู่

ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และเทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

1.2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโคมีเว็บไซต์ไว้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโคนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

2. การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอคูคต จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า คุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ความสามารถในการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 คุณภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค จัดบริการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเทศบาลตำบลปะโค มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

2.2 ความถูกต้อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และเทศบาลตำบลปะโค ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

2.3 รวดเร็ว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค อำนาจความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.25 และเทศบาลตำบลปะโค มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

2.4 ความสามารถในการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

2.5 ความต้องการของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา คือ ต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และต้องการให้มีกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

2.6 ความพึงพอใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า พึงพอใจกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ พึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปะโคที่ผ่านๆ มา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

2.7 แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุคมนาคมแบบมือถือ เพื่อใช้ในกิจการบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ มีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเทศบาลตำบลปะโค มีบริการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

3.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

3.2 สมมติฐานที่ 2 มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

3.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี พบว่า โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ บุคลากรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ผู้นำ ระบบงาน และแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม เนื่องจากอาจเป็นเพราะนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การไม่มีความเหมาะสมต่อการทำงาน ทำให้ผู้นำมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยเทศบาลตำบลปะโคสร้างระบบงานค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจและมีสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรและประชาชน ทำให้ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ผู้นำ ระบบงาน และแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม

3.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานี พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สังคม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ด้านปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม เนื่องจากอาจเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นประจำ ทำให้ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม

4. การศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

4.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค พบว่า

4.1.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า การให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำภารกิจค่อนข้างจำกัด รองลงมาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเมืองที่รวดเร็วขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านคมนาคมขนส่ง ที่อยู่อาศัยระบบสาธารณูปโภคไว้รองรับให้เพียงพอ ภายใต้การเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งในระดับภูมิภาค และการขาดความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นแนวทาง ดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน ตามลำดับ

4.1.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า ภายใต้สภาพแวดล้อมการบริหารปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น และมีการประสบกับปัญหายุ่งยากต่างๆ มากกว่าแต่ก่อนวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมได้ส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานขององค์กรต้องแตกต่างไปจากเดิมเป็นอันมาก และสถานการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความสลับซับซ้อนและมีทิศทางที่ไม่แน่นอน

4.1.3 การจัดบริการสาธารณะ พบว่า การตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปโดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์กรหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐที่มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

4.2 ข้อเสนอแนะ พบว่า

4.2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ควรมีการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคม โดยการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคธุรกิจเอกชน รองลงมา มีการจัดทีมฝ่ายบริหารและสภาพอกพบประชาชน การออกพบประชาชนทำให้ได้ทราบปัญหาของประชาชน และเนื่องจากครอบครัวมีคุณพ่อเป็นนักการเมืองมานาน ประชาชนมีปัญหาก็เข้ามาหาตลอดจึงได้รับทราบปัญหาประชาชนในความสัมพันธ์ส่วนนี้ด้วย และมีการเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเองผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเป็นหลัก

4.2.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกนำมาประเมินและวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจให้กับองค์กร และต้องมีข้อมูลและทำความเข้าใจต่อพลวัตที่เกิดขึ้นสามารถสร้างแผนการดำเนินงาน

4.2.3 การจัดบริการสาธารณะ พบว่า ควรมีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตอบสนองความต้องการ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน รองลงมาการให้ความ เป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของประชาชน และการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี และ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซัด จังหวัดอุดรธานี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้อยุทธศาสตร์คำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด $= 0.960$ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุ 23 - 27 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีสถานภาพสมรส จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท

จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีสถานที่อยู่หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไพร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูซำ จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และโครงสร้างองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) นโยบายและยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการวางเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกในองค์การร่วมกันและนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นแนวทางที่ทำให้ท่านได้ใช้องค์ความรู้ และความพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ สมาชิกในองค์การทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การมีความเหมาะสมต่อการทำงาน และนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การ ช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำงานทำให้ประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

2) โครงสร้างองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค ระบุบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างไม่สับสน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนดโครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาของเทศบาลตำบลปะโค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเทศบาลตำบลปะโค มีการจัดแบ่งแผนกให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และเทศบาลตำบลปะโค มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

3) บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีจำนวนมากเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมา คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีสมรรถนะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และบุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

4) ผู้นำ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้นำของท่านมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และผู้นำของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

5) กระบวนการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค เน้นกระบวนการทำงานแบบลงมือทำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอน และเทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการความรู้สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเทศบาลตำบลปะโค เน้นความยืดหยุ่นในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

6) ระบบงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคมีระบบงานที่เหมาะสมกับทักษะของบุคลากรภายในองค์กร และเทศบาลตำบลปะโคมีระบบการวางแผนเรื่องงบประมาณในการจัดทำโครงสร้างให้กับประชาชนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงานค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

7) แรงจูงใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค พัฒนาท้องถิ่นเป็นที่น่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรและประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ เทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจาจากคำพูดแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

1.1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า สังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโคมีการประสานสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

2) เศรษฐกิจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะเรื่องมาตรฐานการครองชีพของประชากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

3) สังคม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเทศบาลตำบลปะโค ได้ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมใน

การดำเนินงานในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

4) ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเลือกตั้งของท้องถิ่นทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านสามารถร้องเรียนปัญหาผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโคนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 สามารถจำแนกได้ดังนี้

1.2.1 คุณภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเทศบาลตำบลปะโค จัดบริการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ประชาชนมีมาตรฐานแข็งแรงและมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

1.2.2 ความถูกต้อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค ใช้กฎระเบียบในการควบคุมการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนใน

พื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

1.2.3 รวดเร็ว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค อำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีความสม่ำเสมอของการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

1.2.4 ความสามารถในการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

1.2.5 ความต้องการของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และท่านต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

1.2.6 ความพึงพอใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปะโคที่ผ่านๆ มา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และท่านพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโคนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

1.2.7 แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุคมนาคมแบบมือถือ เพื่อใช้ในกิจการบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ มีท่านเคยใช้บริการ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปะโค ใน

การค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี พบว่า

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานีการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี การให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี ขอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ระบบงาน ($r=0.730$) กระบวนการทำงาน ($r=0.709$) นโยบายและยุทธศาสตร์ ($r=0.691$) ผู้นำ ($r=0.677$) บุคลากร ($r=0.675$) และ โครงสร้างองค์กร ($r=0.650$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ในขณะที่แรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี ($r=-0.095$)

2) สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย ($r=0.923$) เศรษฐกิจ ($r=0.922$) สังคม ($r=0.915$) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($r=0.907$) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ($r=0.899$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูคด จังหัดอุดรธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

1.4 ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

1.4.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค พบว่า

1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า การให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำภารกิจค่อนข้างจำกัด รongลงมาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเมืองที่รวดเร็วขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านคมนาคมขนส่ง ที่อยู่อาศัยระบบสาธารณสุขปลอดภัยไว้รองรับให้เพียงพอ ภายใต้การเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งในระดับภูมิภาค และการขาดความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน ตามลำดับ

2) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า ภายใต้สภาพแวดล้อมการบริหารปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น และมีการประสบกับปัญหายุ่งยากต่างๆ มากกว่าแต่ก่อนวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมได้ส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานขององค์กรต้องแตกต่างไปจากเดิมเป็นอันมาก และสภาพการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความสลับซับซ้อนและมีทิศทางที่ไม่แน่นอน

3) การจัดบริการสาธารณะ พบว่า การตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปโดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์กรหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติกรรับใช้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐที่มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

1.4.2 ข้อเสนอแนะ พบว่า

1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ควรมีการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคม โดยการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคธุรกิจเอกชน รongลงมาให้มีการจัดทีมฝ่ายบริหารและสภาออกพบประชาชน การออกพบประชาชนทำให้ได้ทราบปัญหาของประชาชน และเนื่องจากครอบครัวมีคุณภาพเป็นนักการเมืองมานาน ประชาชนมีปัญหาก็จะเข้ามาหาตลอด

จึงได้รับทราบปัญหาประชาชนในความสัมพันธ์ส่วนนี้ด้วย และมีการเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเองผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเป็นหลัก

2) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกนำมาประเมินและวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจให้กับองค์กร และต้องมีข้อมูลและทำความเข้าใจต่อพลวัตที่เกิดขึ้นสามารถสร้างแผนการดำเนินงาน

3) การจัดบริการสาธารณะ พบว่า ควรมีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตอบสนองความต้องการ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน รองลงมาการให้ความสำคัญนิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของประชาชน และการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

2.1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ และโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะบุคลากรคือหัวใจหลักขององค์กร การที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงองค์กรให้สำเร็จได้ ต้องเกิดจากศักยภาพและความพร้อมของบุคลากร หากบุคลากรเข้มแข็งปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน รองลงมา คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ มีความเหมาะสมต่อการทำงานสามารถช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำงานทำให้สามารถประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน ง่ายต่อการทำให้สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน โดยแนวทางที่ทำให้

สามารถใช้องค์ความรู้และความพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ อีกทั้งการวางโครงสร้างองค์การที่ดี จะช่วยให้สายบังคับบัญชาของงานเกิดประสิทธิภาพ การดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีระบบ และไม่เกิดความล่าช้าของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สักดา ศิลปภักดิ์ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภายในองค์การกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า ปัจจัยลักษณะภายในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขับซึรดโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตพื้นที่รถประจำทางหมายเลข 6 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกของเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัด

อุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สังคม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด และเศรษฐกิจปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมกิจกรรมทุกอย่างจะเกิดเพราะการอยู่ร่วมกัน เทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี เป็นศูนย์รวมของการทำงานเพื่อสังคมในระดับท้องถิ่น จึงทำให้ปัจจัยด้านสังคมมีอิทธิพลต่อการทำงานของเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานีมากที่สุด โดยการดำเนินงานต่างๆ ต้องได้รับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพราะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะงานบริการหรือด้านงานโครงการ อีกทั้งการพัฒนาโครงการพื้นฐานของเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี โดยต้องมีการรับฟังเสียงของประชาชน ทั้งความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมไปถึงปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย เทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี มีการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยมีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลอันจะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบโครงสร้าง กลไก กระบวนการบริหารจัดการประเทศบนหลักธรรมาภิบาลและประชาธิปไตยอย่างมีส่วนร่วม โดยควรจะต้องมีการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยในทางทฤษฎีสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นไปไม่ได้ที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ทุกอย่าง ผู้นำควรจะมุ่งเฉพาะปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขับซึรดโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชน

กรุงเทพ เขตพื้นที่ที่รถประจำทางหมายเลข 6 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานภายนอกองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ อินทรประสิทธิ์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยในการทำงานภายนอกองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการที่จะเกิดโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จังหวัดอุดรธานี ต้องมาจากความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ต้องเคารพความคิดเห็นของประชาชนเป็นหลัก การบริการสาธารณะต้องมีความรวดเร็ว เพราะยุคนี้เป็นยุคของ internet of thing ดังนั้น การบริการต่างๆ ควรมีความสะดวก และรวดเร็วในการขอรับบริการ ตลอดจนการรับทราบผลของการบริการนั้นๆ จัดบริการบริการสาธารณะให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะ และเพื่อทำให้ทราบความต้องการ ทำให้สามารถตอบสนองแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น โดยองค์การชุมชนและการศึกษาเรียนรู้ของชุมชนคือ กลไกและกระบวนการที่สำคัญ การเรียนรู้จากการปฏิบัติภารกิจร่วมกันเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความเป็นจริงในมิติต่างๆ ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสมตามประสบการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ ดิมนัน (2560) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุขสันต์ ถาวรเมษ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตพื้นที่ที่รถประจำทางหมายเลข 6 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตพื้นที่ที่รถประจำทางหมายเลข 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า

2.3.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ระบบงาน กระบวนการทำงาน นโยบายและยุทธศาสตร์ ผู้นำ บุคลากร และโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อาจเป็นเพราะปัจจัยภายในเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ เป็นความเข้มแข็งของผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนระบบงานที่สะท้อนออกมาให้คนในสังคมเห็นว่ามีความมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์การ องค์การที่ดีต้องมีผู้นำที่ดี ต้องมีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ดีเพราะเป็นเครื่องมือบอกทิศทางในการทำงาน และมีการวางโครงการองค์การที่เหมาะสมตามสายงานบังคับบัญชา ระบบงานและกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพเอื้อต่อการนำไปปฏิบัติของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรารัตนเศรษฐี (2557) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศักดา ศิลปาสันทน (2562) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภายในองค์การกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า ปัจจัยลักษณะภายในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.2 สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกอย่างน้อยอย่างละ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อาจเป็นเพราะการดำเนินการภายใต้นโยบายของรัฐบาลสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะที่มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับคนในชุมชนและมีการประสานงานและทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน โดยจัดให้มีการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับชุมชน

คือ มีการจัดกิจกรรมการค้าซื้อขายภายในชุมชนเพื่อทำให้เกิดกิจกรรมด้านการตลาด สร้างสภาพคล่องจากเศรษฐกิจฐานราก และจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกิจกรรม เกิดเป็นผลกระทบกว้างต่อสังคม และสามารถนำเทคโนโลยีมาประสมประสานให้การให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชราวรรณครุฑศรีทธา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์การ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นุชจรินทร์วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร (2564) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า

2.4.1 ปัญหา อุปสรรค พบว่า การให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำภารกิจค่อนข้างจำกัด รongลงมาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเมืองที่รวดเร็วขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งด้านคมนาคมขนส่ง ที่อยู่อาศัยระบบสาธารณูปโภคไว้รองรับให้เพียงพอ ภายใต้การเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งในระดับภูมิภาค และการขาดความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นแนวทาง ดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน ซึ่งภายใต้สภาพแวดล้อมการบริหารปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น และมีการประสกับปัญหาต่างๆ มากกว่าแต่ก่อนวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมได้ส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานขององค์การต้องแตกต่างไปจากเดิมเป็นอันมาก และสภาพการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความสลับซับซ้อนและมีทิศทางที่ไม่แน่นอน ทำให้มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปโดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ และการพัฒนา

คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐที่มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชรารวรรณ ครุฑศรีธธา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการประชาชนมีสภาพเก่ามาก ทำให้ใช้การไม่ได้ผลดีบ่อยครั้ง และกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชนยังไม่กระชับเท่าที่ควร จึงทำให้ประชาชนต้องใช้เวลาในการรอรับบริการ แต่ครั้งนานพอสมควร อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศักดา ศิลปภักดิ์สันต์ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภายในองค์การกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น

2.4.2 ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการส่งเสริมบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคม โดยการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคธุรกิจเอกชน รองลงมามีการจัดทีมฝ่ายบริหารและสภาออกพบประชาชน การออกพบประชาชนทำให้ได้ทราบปัญหาของประชาชน และเนื่องจากครอบครัวมีคุณพ่อเป็นนักการเมืองมานาน ประชาชนมีปัญหาก็เข้ามาหาตลอดจึงได้รับทราบปัญหาประชาชนในความสัมพันธ์ส่วนนี้ด้วย และมีการเน้นให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเองผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์การเป็นหลัก รวมถึงควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกนำมาประเมินและวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจให้กับองค์การ และต้องมีข้อมูลและทำความเข้าใจต่อพลวัตที่เกิดขึ้นสามารถสร้างแผนการดำเนินงาน และการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตอบสนองความต้องการ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน รองลงมาการให้ความ เป็นอิสระแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของประชาชน และการให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชรารวรรณ ครุฑศรีธธา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านพนักงานควรลดระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ของประชาชนและในระหว่างที่ประชาชนรอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ จังหวัด นนทบุรี ควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ หรือมีการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิงให้ผู้รับบริการได้ติดตามข่าวสารขณะรอรับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้อง กับการศึกษาของ ฐิติธร ปิ่นสุวรรณ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการ บริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเทศบาลในกระบวนการวางแผนการแก้ปัญหาของท้องถิ่น การวิเคราะห์ทางเลือก การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการร่วมรับประโยชน์จากโครงการบริการ สาธารณะ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 จากการศึกษาปัจจัยด้านองค์การด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ด้านระบบงานให้มีความเหมาะสมกับ ทักษะของบุคลากรภายในองค์การ รวมถึงควรมีการจัดการเกี่ยวกับระบบการวางแผนเรื่องของ งบประมาณในการจัดทำโครงสร้างให้กับประชาชนอย่างเหมาะสม และมีความชัดเจนโปร่งใส มากยิ่งขึ้น

3.1.2 จากการศึกษาปัจจัยด้านองค์การด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ สาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล หรือมีการจัดตั้งศูนย์วิทยุ การประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนเพื่อช่วยในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่มีความต้องการ ความช่วยเหลือ

3.1.3 จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอ กุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์การที่มีความ เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับการ เพิ่มเติมประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ควรมี

การพัฒนาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการ ซึ่งควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโค นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานของหน่วยงานอื่นๆ ในเขตเทศบาลตำบลปะโค อำเภอหาดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการบริหารจัดการการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอหาดจับ จังหวัดอุดรธานี ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงคุณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทางด้านการบริการจัดการจากผู้บริการและพนักงานขององค์การในการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอหาดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษาได้ไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ฉะเชิงเทรา: ประสานมิตร.
- กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สรุพร อ่อนพุทธา และชัยญลักษณ์ เทพแพง. (2561). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร: กรณีศึกษา บริษัท บริดจส โคน จำกัด. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 7(2), 79-90.
- กิตติชัย แก้วดำ. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาลเมืองสตูล อำเภอเมือง จังหวัดสตูล (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- จำเนียร ชุณหโสภาค และคณะ. (2558). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารไทยของกลุ่มท่องเที่ยว Active Beach เพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Community Participation in Policy Making. *วารสารรามคำแหงฉบับมนุษยศาสตร์*, 34(2), 42-62.
- ชนินันท์ พฤกษ์ประมุข, นฎฐิกา เจริญตะคุ และสิวะ โชติ ศรีสุทธิยากร. (2563). ประสิทธิภาพของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สเปียร์แมน และเคนคอลลีย์ เมื่อข้อมูลแจกแจงแบบไม่ปกติ. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 15(2), 1-16.
- จิตติธร ปิ่นสุวรรณ. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2564). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย. *วารสารนักบริหาร*, 41(1), 3-17.

- เทศบาลตำบลปะโค. (2564). ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี. สืบค้นจาก <https://pakho.go.th/>.
- ชนมนต์ ชนรัตน์พิมลกุล. (2560). แผนกลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถ ด้านสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบประชาคมอาเซียน ปีที่ 3. *โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- ชนวิทย์ บุตรอุดม. (2560). การประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 4(1), 68-84.
- นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (รายงานการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.*
- บุญเพ็ง สิทธิวงษา, กัลยา ไหมโพธิ์ทอง, วิฑูรย์ วีรศิลป์ และพงษ์เมธิ์ ไชยศรีหา. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายแผนยุทธศาสตร์จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 9(2), 636-646.
- พงศ์พัฒน์ ศรีกุล, นฤมล อินทร, อินทรวีเชียร สมศักดิ์, สมพงษ์ ปั้นหุ่น และคชภูฏี สุขวัฒน์. (2559). การเปรียบเทียบความแม่นยำและประสิทธิภาพระหว่างการสุ่มแบบชั้นภูมิสองขั้นตอนและการสุ่มแบบกริด. *วารสารวิชาการ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*, 14(1), 171-191.
- พัชรารวรรณ ครุฑศรัทธา. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.*
- พัฒนศิณ สำเร็จรัมย์. (2564). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 15(2), 27-41.
- ยุวดี พ่วงรอด. (2560). ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 6(1), 1-8.

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) 2540. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1-4.
- วีรยุทธ ไพบาลสถาน. (2563). *มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการกำหนดนโยบาย* (สารนิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ไวพจน์ กุลาชัย, สมคิด เพชรประเสริฐ, ภัสนันท์ พ่วงเถื่อน และเจนวิทย์ นวลแสง. (2562). ต้นเหตุแห่งความไว้วางใจตำรวจและผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และการให้ความร่วมมือกับตำรวจ. *โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้* (เงินอุดหนุนจากรัฐบาล) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศักดิ์ ศิลปาสันนท์. (2562). ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์*, 6(9), 4397-4408.
- สุขสันต์ ถาวรเมย. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 7(2), 260-271.
- สุบิน สมสาร. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในนโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่น เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 5(2), 150-160.
- สุรชาติ อินทรประสิทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 4(2), 63-73.
- เสาวลักษณ์ ดิมน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- อภิศักดิ์ วัลย์วิทย์ และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 6(2), 331-348.
- อรวรรณ สังฆวัตร. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมพัฒนาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์. (2565). ประสิทธิภาพ ตามแนวคิด 7s ของ McKinsey กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 16(1), 5-14.
- อุทัย ปริญาสุทธินันท์. (2561). *การจัดการชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
ต่อ แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค
อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ความหมายของคะแนน IOC

- +1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์/นิยามศัพท์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์/นิยามศัพท์
- 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์/นิยามศัพท์

โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดให้ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 -1.00 เพื่อมุ่งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item - objective congruence : IOC)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วน บุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถาม	1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. อายุ () 1. 18-22 ปี () 2. 23 - 27 ปี () 3. 28 – 32 ปี () 4. 33 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วน บุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถาม (ต่อ)	4. ระดับการศึกษา () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () 2. อนุปริญญา/ปวส. () 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท () 5. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. อาชีพ () 1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง () 3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () 4. นิสิต / นักศึกษา () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. รายได้ต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท () 2. 20,000 – 40,000 บาท () 3. 40,001 – 60,000 บาท () 4. 60,001 – 80,000 บาท () 5. 80,000 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. สถานที่อยู่ () 1. หมู่ที่ 1 บ้านปะโค () 2. หมู่ที่ 2 บ้านกาน () 3. หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ () 4. หมู่ที่ 4 บ้านหันเทา () 5. หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไพร () 6. หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่าง () 7. บ้านฝักกาดย่า () 8. บ้านโนนแดง () 9. บ้านคอนพิลา () 10. บ้านโนนสูง () 11. บ้านโนนม่วง () 12. บ้านสามัคคีพัฒนา () 13. บ้านคอนเหมือดแก้ว () 14. บ้านโคกเกษตร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร 1. ปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในองค์กร 1.1 นโยบายและ ยุทธศาสตร์	1. เทศบาลตำบลปะโค มีการวาง เป้าหมายในการทำงานของสมาชิก ในองค์กรร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความ เข้าใจพันธกิจของงานเพื่อให้การ ทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. นโยบายและยุทธศาสตร์ของ องค์กร มีความเหมาะสมต่อ การทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. นโยบายและยุทธศาสตร์ของ องค์กร ช่วยสร้างความได้เปรียบ ในการทำงานทำให้ประหยัดเวลา ต่อการดำเนินงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. นโยบายและยุทธศาสตร์ของ องค์กรเป็นแนวทางที่ทำให้ท่านได้ ใช้องค์ความรู้ และความพยายามใน การทำงานจนประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 โครงสร้างองค์กร	6. เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนด โครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. เทศบาลตำบลปะโคมีการจัด แบ่งแผนกให้บริการประชาชน ที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. เทศบาลตำบลปะโค มีสายการ บังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและ มีความชัดเจนในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ผู้บังคับบัญชาของเทศบาล ตำบลปะโค ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. เทศบาลตำบลปะโคระบอบทบาท หน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย อย่างไม่สับสน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.3 บุคลากร	11. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	+1	-1	-1	-1	-0.33	ปรับปรุง
	12. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน เข้ากับประชาชน ได้ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	13. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีจำนวนมากเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	14. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	15. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีสมรรถนะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	16. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค ใส่ใจพัฒนาตนเองเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	17. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความก้าวหน้าในอาชีพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4 ผู้นำ	18. ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	19. ผู้นำของท่านมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	20. ผู้นำของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	21. ผู้นำของท่านรู้จักการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	22. ผู้นำของท่านสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับคนในองค์กรนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.5 กระบวนการทำงาน	23. เทศบาลตำบลปะโค เน้น กระบวนการทำงานแบบลงมือทำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	24. เทศบาลตำบลปะโค ส่งเสริม การทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	25. เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการ ทำงานเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	26. เทศบาลตำบลปะโค เน้นความ ยืดหยุ่นในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	27. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการ ความรู้สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.6 ระบบงาน	28. เทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผน ระบบการทำงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	29. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ เหมาะสมกับทักษะของบุคลากรภายใน องค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	30. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบการ วางแผนเรื่องงบประมาณในการ จัดทำโครงสร้างให้กับประชาชนอย่าง เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	31. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบในการ สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	32. เทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงาน ค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงาน บรรลุพันธกิจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.7 แรงจูงใจ	33. เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดี ให้แก่บุคลากรและประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	34. เทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจา คำพูดแก่ประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	35. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนการ ให้บริการสาธารณะกับท่านอย่าง สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	36. เทศบาลตำบลปะโค พัฒนาท้องถิ่น เป็นที่น่าพึงพอใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	37. เทศบาลตำบลปะโค ดูแลและพบปะกับ ประชาชนในพื้นที่เสมอๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก 2.1 การมีส่วนร่วม ของประชาชน	38. เทศบาลตำบลปะโคมีการประสานสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	39. สร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	40. เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	41. ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริการสาธารณะให้แก่ชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	42. เทศบาลตำบลปะโค มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับคนในชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 เศรษฐกิจ	43. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	44. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะเรื่องมาตรฐานการครองชีพของประชากร	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	45. เทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	46. เทศบาลตำบลปะโค จัดให้มีการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	47. ท่านต้องการให้เทศบาลจัดให้มีตลาดกลาง เพื่อค้าขาย แลกเปลี่ยนผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะโค	-1	+1	+1	1	0.33	ปรับปรุง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.3 สังคม	48. เทศบาลตำบลปะโค มีการ ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	49. เทศบาลตำบลปะโค ได้ส่งเสริม ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และ ภูมิปัญญา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	50. เทศบาลตำบลปะโค ได้สร้าง ศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	51. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัด ระเบียบ ให้เป็นศักดิ์เป็นส่วนมีการ จัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้ หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	52. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดสรร พื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนิน กิจกรรมในด้านต่างๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 ปัจจัยด้านการเมือง และกฎหมาย	53. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนให้ ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	54. เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญ ต่อการพัฒนาประชาธิปไตย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	55. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเลือกตั้ง ของท้องถิ่นทุกครั้ง	+1	0	0	1	0.33	ปรับ ปรุง
	56. ท่านเคารพกฎระเบียบของ เทศบาลตำบลปะโค	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	57. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบงาน ที่ให้บริการมีความโปร่งใสตาม หลักธรรมาภิบาล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	58. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโค นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	59. เทศบาลตำบลปะโค มีศูนย์วิทยุ การประชาสัมพันธ์ ให้กับชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	60. ท่านสามารถร้องเรียนปัญหาผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	61. เทศบาลตำบลปะโคมีเว็บไซต์ ใ้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	62. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้ง ศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการ บริการสาธารณะเทศบาล ตำบลปะโค อำเภออุตุธานี จังหวัดอุดรธานี 1. คุณภาพ	1. เทศบาลตำบลปะโค จัดบริการ บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่าง เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน และท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ ประชาชนมีมาตรฐานแข็งแรงและมี คุณภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4. เทศบาลตำบลปะโค มีผู้รับความ คิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. เทศบาลตำบลปะโค มีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ความถูกต้อง	6. เทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. เทศบาลตำบลปะโค ปฏิบัติงาน ด้วยความถูกต้องครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. เทศบาลตำบลปะโค สามารถลด ข้อบกพร่องในการบริการสาธารณะ แก่ประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. เทศบาลตำบลปะโค ใช้กฎระเบียบ ในการควบคุมการบริการสาธารณะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการ สาธารณะได้ตรงตามความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. รวดเร็ว	11. เทศบาลตำบลปะโค อำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	12. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	13. เทศบาลตำบลปะโค มีความสม่ำเสมอของการให้บริการสาธารณะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	14. เทศบาลตำบลปะโค มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	15. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการตรงเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ความสามารถในการตอบสนอง	16. เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	17. เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	18. เทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	19. เทศบาลตำบลปะโค บริการอย่างคุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
	20. เทศบาลตำบลปะโค มีความสามารถในการตอบสนองเรื่องของการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. ความต้องการของประชาชน	21. ท่านต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	22. ท่านต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	23. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	24. ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	25. ท่านต้องการให้มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆมีความทันสมัยและเป็นธรรม	+1	-1	-1	-1	-0.33	ปรับปรุง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6. ความพึงพอใจ	26. ท่านพึงพอใจกับการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลปะโค	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	27. ท่านพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	28. ท่านพึงพอใจในผลการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลปะโคที่ผ่านมา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	29. ท่านพึงพอใจต่อการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องของท้องถิ่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	ท่านพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโคนำ นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการประชาชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)	31. มีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์เพื่อความ สะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	32. เทศบาลตำบลปะโค มีช่องวิทยุสื่อสาร คลื่นความถี่ เพื่อให้ข้อมูลแก่ชาวบ้าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	33. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุ คมนาคมแบบมือถือ เพื่อใช้ในการ บรรเทาสาธารณภัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	34. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการ ประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของชุมชน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	35. ท่านเคยใช้บริการ เว็บไซต์ของเทศบาล ตำบลปะโค ในการค้นหาข้อมูล	-1	+1	+1	1	0.33	ปรับปรุง
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient)



ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของكرونบาค
ปัจจัยด้านองค์กร	0.952
1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.959
1.1 นโยบายและยุทธศาสตร์	0.881
1.2 โครงสร้างองค์กร	0.943
1.3 บุคลากร	0.968
1.4 ผู้นำ	0.957
1.5 กระบวนการทำงาน	0.931
1.6 ระบบงาน	0.871
1.7 แรงจูงใจ	0.935
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	0.967
2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน	0.942
2.2 เศรษฐกิจ	0.939
2.3 สังคม	0.925
2.4 ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย	0.947
2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	0.923
ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี	0.951
คุณภาพ	0.916
ความถูกต้อง	0.928
รวดเร็ว	0.939
ความสามารถในการตอบสนอง	0.930
ความต้องการของประชาชน	0.876
ความพึงพอใจ	0.941
แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)	0.899
รวมทั้งฉบับ	0.960

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในด้านของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติต่อไป และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 18-22 ปี

() 2. 23 - 27 ปี

() 3. 28 – 32 ปี

() 4. 33 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป | |

5. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ / รับราชการ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 4. นิสิต / นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,000 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 40,001 - 60,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 60,001 - 80,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 80,000 บาทขึ้นไป | |

7. สถานที่อยู่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. หมู่ที่ 1 บ้านปะโค | <input type="checkbox"/> 8. บ้านโนนแดง |
| <input type="checkbox"/> 2. หมู่ที่ 2 บ้านกาน | <input type="checkbox"/> 9. บ้านดอนพิลา |
| <input type="checkbox"/> 3. หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ | <input type="checkbox"/> 10. บ้านโนนสูง |
| <input type="checkbox"/> 4. หมู่ที่ 4 บ้านหันเทา | <input type="checkbox"/> 11. บ้านโนนม่วง |
| <input type="checkbox"/> 5. หมู่ที่ 5 บ้านหนองสร้างไพร | <input type="checkbox"/> 12. บ้านสามัคคีพัฒนา |
| <input type="checkbox"/> 6. หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่าง | <input type="checkbox"/> 13. บ้านดอนหมือดแก้ว |
| <input type="checkbox"/> 7. บ้านผักกาดย่า | <input type="checkbox"/> 14. บ้านโคกเกษตร |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
1.1 นโยบายและยุทธศาสตร์					
1. เทศบาลตำบลปะโค มีการวางเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกในองค์กรร่วมกัน					
2. สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความเข้าใจพันธกิจของงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่ชัดเจน					
3. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร มีความเหมาะสมต่อการทำงาน					
4. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ช่วยสร้างความสำเร็จเปรียบในการทำงานทำให้ประหยัดเวลาต่อการดำเนินงาน					
5. นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางที่ทำให้ท่านได้ใช้องค์ความรู้ และความพยายามในการทำงานจนประสบความสำเร็จ					
1.2 โครงสร้างองค์กร					
6. เทศบาลตำบลปะโค มีการกำหนดโครงสร้างฝ่ายบริหารที่ชัดเจน					
7. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดแบ่งแผนกให้บริการประชาชนที่เหมาะสม					
8. เทศบาลตำบลปะโค มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนในการทำงาน					

ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ					
1.2 โครงสร้างองค์การ (ต่อ)					
9. ผู้บังคับบัญชาของเทศบาลตำบลปะโค ไม่เลือกปฏิบัติ					
10. เทศบาลตำบลปะโคระบุบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างไม่สับสน					
1.3 บุคลากร					
11. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
12. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อน โขน เข้ากับประชาชนได้ดี					
13. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีจำนวนมากเพียงพอ					
14. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง					
15. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโค มีสมรรถนะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ					
16. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโคใส่ใจพัฒนาตนเองเสมอ					
17. บุคลากรของเทศบาลตำบลปะโคมีความก้าวหน้าในอาชีพ					

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
1.4 ผู้นำ					
18. ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
19. ผู้นำของท่านมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร					
20. ผู้นำของท่านสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน					
21. ผู้นำของท่านรู้จักการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน					
22. ผู้นำของท่านสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับคนในองค์กรนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
1.5 กระบวนการทำงาน					
23. เทศบาลตำบลปะโค เน้นกระบวนการทำงานแบบลงมือทำ					
24. เทศบาลตำบลปะโค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
25. เทศบาลตำบลปะโค มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอน					
26. เทศบาลตำบลปะโค เน้นความยืดหยุ่นในการทำงาน					
27. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดบริการความรู้สม่ำเสมอ					
1.6 ระบบงาน					
28. เทศบาลตำบลปะโค มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน					
29. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่เหมาะสมกับทักษะของบุคลากรภายในองค์กร					

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
1.6 ระบบงาน (ต่อ)					
30. เทศบาลตำบลปะโคมีระบบการวางแผนเรื่องของงบประมาณในการจัดทำโครงสร้างให้กับประชาชนอย่างเหมาะสม					
31. เทศบาลตำบลปะโคมีระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ					
32. เทศบาลตำบลปะโค สร้างระบบงานค่านิยมร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจ					
1.7 แรงจูงใจ					
33. เทศบาลตำบลปะโค มีสวัสดิการที่ดีให้แก่บุคลากรและประชาชน					
34. เทศบาลตำบลปะโค ชื่นชมด้วยวาจาคำพูดแก่ประชาชน					
35. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนการให้บริการสาธารณะกับท่านอย่างสม่ำเสมอ					
36. เทศบาลตำบลปะโค พัฒนาท้องถิ่นเป็นที่น่าพึงพอใจ					
37. เทศบาลตำบลปะโค ดูแลและพบปะกับประชาชนในพื้นที่เสมอๆ					
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก					
2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน					
38. เทศบาลตำบลปะโคมีการประสานสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน					
39. สร้างความเข้าใจร่วมกันในการบริการสาธารณะ					

ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก					
2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน (ต่อ)					
40. เทศบาลตำบลปะโคมีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล					
41. ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริการสาธารณะให้แก่ชุมชน					
42. เทศบาลตำบลปะโค มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับคนในชุมชน					
2.2 เศรษฐกิจ					
43. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะตามสภาพเศรษฐกิจของคนในชุมชน					
44. เทศบาลตำบลปะโค มีการบริการสาธารณะเรื่องมาตรฐานการครองชีพของประชากร					
45. เทศบาลตำบลปะโค ได้มีการจัดทำการค้าซื้อขายภายในชุมชน					
46. เทศบาลตำบลปะโค จัดให้มีการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ					
47. ท่านต้องการให้เทศบาลจัดให้มีตลาดกลาง เพื่อค้าขายแลกเปลี่ยนผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะโค					
2.3 สังคม					
48. เทศบาลตำบลปะโค มีการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาสังคม					
49. เทศบาลตำบลปะโค ได้ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่นด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา					

ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 สังคม (ต่อ)					
50. เทศบาลตำบลปะโค ได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
51. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดระเบียบ ให้เป็นสัดส่วน ส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
52. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ					
2.4 ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย					
53. เทศบาลตำบลปะโค สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง					
54. เทศบาลตำบลปะโค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย					
55. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเลือกตั้งของท้องถิ่นทุกครั้ง					
56. ท่านเคารพกฎระเบียบของเทศบาลตำบลปะโค					
57. เทศบาลตำบลปะโค มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล					
2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี					
58. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะโค นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการสาธารณะ					
59. เทศบาลตำบลปะโค มีศูนย์วิทยุการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชน					
60. ท่านสามารถร้องเรียนปัญหา ผ่าน Facebook Ads ของทางเทศบาล					

ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ต่อ)					
61. เทศบาลตำบลปะโคมีเว็บไซต์ไว้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน					
62. เทศบาลตำบลปะโค มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี
คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภออุตุจักษ์ จังหวัดอุดรธานี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
คุณภาพ					
1. เทศบาลตำบลปะโค จัดบริการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม					
2. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า					
3. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ประชาชนมีมาตรฐานแข็งแรงและมีคุณภาพ					
4. เทศบาลตำบลปะโค มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์					
5. เทศบาลตำบลปะโค มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					

ประสิทธิผลการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จ.อุดรธานี	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความถูกต้อง					
6. เทศบาลตำบลปะโค มีหลักการ เหตุผลในการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน					
7. เทศบาลตำบลปะโค ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน					
8. เทศบาลตำบลปะโค สามารถลดข้อบกพร่อง ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน					
9. เทศบาลตำบลปะโค ใช้กฎระเบียบในการควบคุม การบริการสาธารณะ					
10. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการสาธารณะได้ ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
รวดเร็ว					
11. เทศบาลตำบลปะโค อำนวยความสะดวก ในการจัดบริการสาธารณะ					
12. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการประชาชนด้วย ความรวดเร็ว					
13. เทศบาลตำบลปะโค มีความสม่ำเสมอของ การให้บริการสาธารณะ					
14. เทศบาลตำบลปะโค มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ครบครัน					
15. เทศบาลตำบลปะโค ให้บริการตรงเวลา					

ประสิทธิผลการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูค้อ จ.จังหวัดอุดรธานี	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความสามารถในการตอบสนอง					
16. เทศบาลตำบลปะโค มีค่านิยมในการบริการสาธารณะ แก่ประชาชน					
17. เทศบาลตำบลปะโค มีความรับผิดชอบ					
18. เทศบาลตำบลปะโค บริการตรงตามความต้องการ					
19. เทศบาลตำบลปะโค บริการอย่างคุ้มค่า ในเวลา ที่เหมาะสม					
20. เทศบาลตำบลปะโค มีความสามารถในการ ตอบสนองเรื่องของการแก้ไขปัญหา ได้อย่างตรงจุด					
ความต้องการของประชาชน					
21. ท่านต้องการให้ปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ ในเขตเทศบาล					
22. ท่านต้องการจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน					
23. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำ ในแม่น้ำลำคลอง					
24. ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม					
25. ท่านต้องการให้มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม					

ประสิทธิผลการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลปะโค อำเภอภูดง จ.อุดรธานี	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจ					
26. ท่านพึงพอใจกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค					
27. ท่านพึงพอใจในตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะโค					
28. ท่านพึงพอใจในผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปะโคที่ผ่านมา					
29. ท่านพึงพอใจต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของท้องถิ่น					
ท่านพึงพอใจที่เทศบาลตำบลปะโคนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน					
แปลกใหม่ (มีนวัตกรรม)					
31. มีการรับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านทางออนไลน์เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่					
32. เทศบาลตำบลปะโค มีช่องวิทยุสื่อสารคลื่นความถี่เพื่อให้ข้อมูลแก่ชาวบ้าน					
33. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการวิทยุคมนาคมแบบมือถือ เพื่อใช้ในกิจการบรรเทาสาธารณภัย					
34. เทศบาลตำบลปะโค มีบริการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของชุมชน					
35. ท่านเคยใช้บริการ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปะโคในการค้นหาข้อมูล					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

หัวข้อ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร		
สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร		
การจัดบริการสาธารณะ		

= ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ =



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสุลือชา อาณารัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	31 สิงหาคม 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี
ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

