

PUBLIC PARTICIPATION IN THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES NONKOK SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION KASETSOMBOON DISTRICT CHAIYAPHUM PROVINCE

Natthanon THAVISIN¹, Theerapol KARNCHANAKAS¹, Sunitda TESNIYOM¹ and Juthawut KONGKHAM^{2*}

1 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

2 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand; Juthawut12@gmail.com
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 29 September 2023

Revised: 11 October 2023

Published: 27 October 2023

ABSTRACT

The purpose of this study to public participation in the provision of public services and relationship between service factors that affect public participation in the provision of public services of the Nonkok Subdistrict Administrative Organization. The results of the study revealed that: 1) analysis of service factors is at highest. 2) Citizens' participation in the provision of public services is at highest. 3) relationship of citizens' participation in public service provision found that r had values .736, .624, .683, .643 and Sig. had value .000; meaning that there was high level of relationship statistically significant .00; 4) the multiple correlation coefficient (R) were equal .747, able to explain the variation in public participation in the provision of public services. It has predictive value of 66.3% ($R^2 = .663$); 5) hypothesis testing found that Public participation the preparation of public services of Nonkok Subdistrict Administrative Organization statistically significant .00.

Keywords: Participation, Public Service, Sub-district Administrative Organization

CITATION INFORMATION: Thavisin, N., Karnchanakas, T., Tesniyom, S., & Kongkham, J. (2023). Public Participation in the Provision of Public Services Nonkok Subdistrict Administrative Organization Kaset somboon District Chaiyaphum Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 39

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ณฐนนท ทวีสิน¹, ชีรพล กาญจนากาศ¹, สุนิตดา เทศนิยม¹ และ จุฑาวุฒิ กองคำ^{2*}

1 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข

2 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข; Juthawut12@gmail.com (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ และความสัมพันธ์ ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ พบว่า r มีค่า .736, .624, .683, .643 และ Sig มีค่าเท่ากับ .000 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .747 สามารถอธิบายความแปรผันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ มีค่าพยากรณ์ร้อยละ 66.3 ($R^2 = .663$) 5) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, การบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลการอ้างอิง: คุณหญิงณฐนนท ทวีสิน, ชีรพล กาญจนากาศ, สุนิตดา เทศนิยม และ จุฑาวุฒิ กองคำ. (2566). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 39

บทนำ

สภาพสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วมีการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็น สังคม ชุมชน ท้องถิ่น จนกระทั่งมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 เป็นต้นมา จนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ว่าด้วยหลักการสนับสนุนการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีโอกาสจัดทำบริการสาธารณะให้ประชาชนได้อย่างเพียงพอ และตรงกับความต้องการของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด โดยการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น การให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การแสวงหาแก้ไขปัญหา การตัดสินใจเลือกแนวทางการวางแผนการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการร่วมปฏิบัติในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และทำให้ทราบถึงวิธีจัดการกับปัญหาของตนเองและชุมชนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้นยังช่วยให้ประชาชนเกิดการคิดเป็น ทำเป็น และมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยที่รัฐมุ่งเน้นและส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น (พลวุฒิ สะกิด, 2561) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก ในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณะอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอกเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอกสามารถจัดทำบริการสาธารณะและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า อีกทั้งระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลายตามสภาพแต่ละชุมชน รวมถึงมีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นอิสระ โดยก่อตั้งขึ้นมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในท้องถิ่นของตน ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนให้มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก, 2566)

ผู้วิจัยจึงสนใจหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและตรวจสอบการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและตรวจสอบการจัดทำบริการสาธารณะ พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตัดสินใจและตรวจสอบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก โดยมีคุณภาพและเชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการมาใช้บริการสาธารณะที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การทบทวนวรรณกรรม

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2524) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

- 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าวอาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ
- 2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ
- 3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ 3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่
- 4) เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)
- 5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเอง ดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

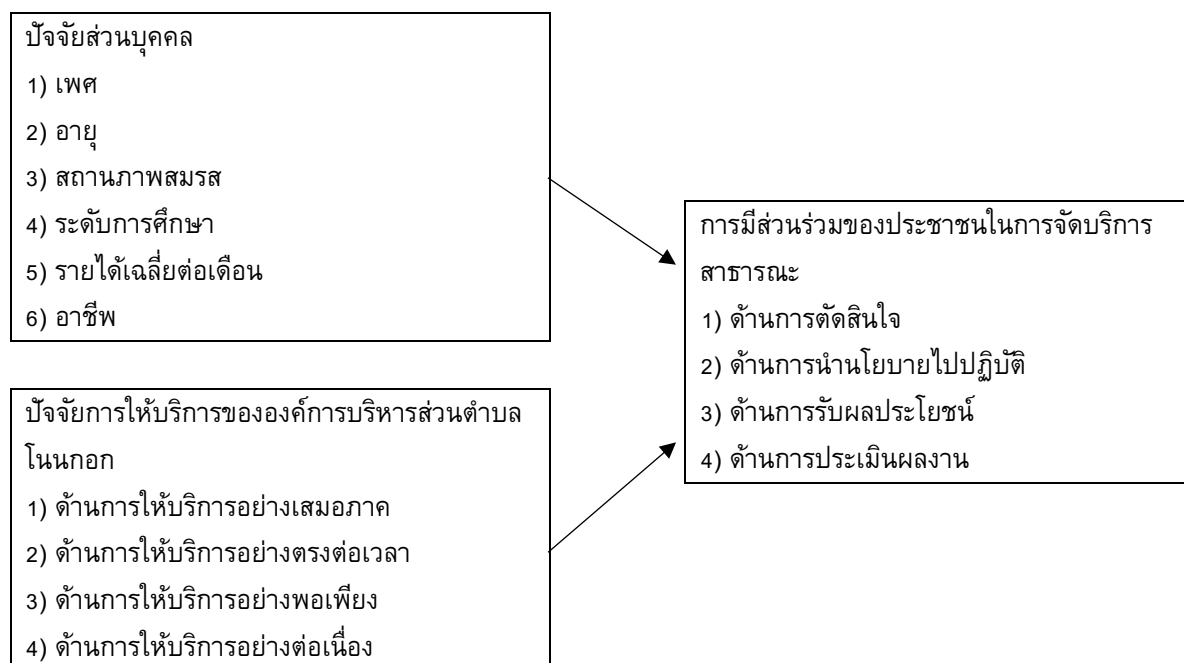
โกวิท พวงงาม (2541) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการของกลุ่มองค์กรชุมชนมีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ โดยมีความเข้าใจปัญหาของตน และตระหนักถึงสิทธิของตนที่มีต่อสิ่งนั้น เคช กาญจนางกูร (2547) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการแบ่งงานกันทำตามบทบาทและหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีการบูรณาการในด้านความรู้ความคิด และความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการให้ประสานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นจังหวะเดียวกัน จึงจะทำให้ปฏิบัติร่วมกันสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามที่ผู้มีส่วนร่วมทุกคนปฏิบัติร่วมกัน

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การเสนอความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมหนึ่ง โดยกระบวนการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องมีความต่อเนื่องกัน ประชาชนสามารถคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันวางแผนแก้ไข้ปัญหา ตลอดจนการลงมือปฏิบัติ การร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมกันติดตามประเมินผล เพื่อที่ประชาชนจะได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าเป็นการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ บรรจบ กาญจนดุล (2535) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น สมิต สัมฤทธิ์ (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเราซึ่งเป็นผู้บริหาร อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไม่ตรีจิต ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่นๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับ ตามเป้าหมายและความตั้งใจในการบริการ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 10,433 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก, 2566) กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบเจาะจง ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการเก็บข้อมูลทั้งหมดจาก หน่วยประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อวัดผลความ สอดคล้อง และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้กับประชากรที่ ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปร แล้วนำ ข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เมื่อทดสอบแบบสอบถามทั้งฉบับ ปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ย .903 การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการใชแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 375 คน โดยนำ ข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลทางสถิติ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก แหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) การ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ปัจจัยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.63	.368	มากที่สุด	1
2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.54	.398	มากที่สุด	2
3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	4.48	.461	มากที่สุด	3
4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	.450	มากที่สุด	4
รวม	4.52	.328	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับประโยชน์ ด้านการนำไปปฏิบัติ และด้านการประเมินผลงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านการตัดสินใจ	4.44	.431	มากที่สุด	1
2) ด้านการนำไปปฏิบัติ	4.36	.427	มากที่สุด	3
3) ด้านการรับประโยชน์	4.38	.479	มากที่สุด	2
4) ด้านการประเมินผลงาน	4.09	.545	มาก	4
รวม	4.32	.390	มากที่สุด	

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า ด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดย r มีค่า 0.736, 0.624, 0.683, 0.643 และ Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ

ตัวแปรอิสระ	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ	
	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)
1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.763***	0.000
2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	0.624***	0.000
3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	0.683***	0.000
4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.643***	0.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ด้านการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.747 และสามารถอธิบายความแปรผันของ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ได้ร้อยละ 66.3 ($R^2 = 0.663$)

สมการพยากรณ์

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4$$

$$\text{Decision} = 2.140 + .559\text{Equal} + .401\text{Punctual} + .329\text{Enough} + .439\text{Continuity}$$

(1.103) (1.318) (1.152) (8.740)

จากสมการพยากรณ์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ได้ดีที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับรองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันดับต่อมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .559, .401, .329, และ .439 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนบก อำเภอกะซันบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการต้องเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ที่มาก่อนต้องได้รับการก่อนเสมอ การให้บริการที่มีความเสมอภาคกัน เป็นพื้นฐานของการให้บริการ เพราะประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ จะไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการอีกด้วย สอดคล้องกับ ศุภวรรณ ทองแท้ (2563) ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ยังสอดคล้องกับ พระมหาอนุพันธ์ มหาวิโร, คิต วรณดี และ พระมหาสมปอง สุขเมโธ (2562) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยังสอดคล้องกับ เบญจมาศ สุทธิรักษ์ สุพัฒพงศ์ แยมอิม และ อัครศิริ ลาปี่ (2566) พบว่า ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา ด้านการวางแผน และด้านการปรับปรุงคุณภาพ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับ เยาวธิดา สุริจักษณ์ และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

จากผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับประโยชน์ ด้านการนำไปปฏิบัติ และด้านการประเมินผลงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจนั้น เพื่อเป็นการระดมความคิด ร่วมกันเป็นทีมหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจเพื่อคิดหาทางเลือกที่หลากหลายและแตกต่าง จากนั้นก็จำลองสถานการณ์ว่าทางเลือกแต่ละทาง จะมีผลลัพธ์หรือปัญหาอย่างไรบ้าง แล้วร่วมพิจารณาและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการนำไปปฏิบัติ เป็นการร่วมกันจัดทำกิจกรรมหรือดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ร่วมกัน ร่วมกับผู้รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับ พลวุฒิ สะกิด (2561) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำเตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับ อรพันธ์ กลั่นทุประ และปฎิภาณ ชัยเสนา (2565) พบว่า การมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน ด้านที่มีส่วนร่วมสูงที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีส่วนร่วมต่ำสุดคือ ด้านการติดตามและตรวจสอบการทำงาน ยังสอดคล้องกับ ธนาวิทย์ บึงมุ่ม และ วิษณุ สมิตสุวรรณ (2561) พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการสาธารณะของท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาคำปัญหา วิเคราะห์สาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และศักยภาพของท้องถิ่น ยังสอดคล้องกับ ทวนธง ครุฑจั่น และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ (2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา นามวงศา (2565) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.747 และสามารถอธิบายความแปรผันของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ได้ร้อยละ 66.3 ($R^2 = 0.663$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัชชา ทิพนเตร (2565) ได้ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล

จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธ์ นนทโคตร และ วีระศักดิ์ สมยานะ (2565) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีระบบงานที่ให้บริการให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ มีการสื่อสาร การแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตามและประเมินผลที่ได้รับการยอมรับว่า เที่ยงตรง และเชื่อถือได้
- 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ควรมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจน วิถีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย
- 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ควรมีอาคารสถานที่ที่ใช้อำนวยบริการให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งด้านขนาดและทำเลที่ตั้ง ไม่แออัด คับแคบเกินไป มีสภาพแวดล้อมโดยรวมที่ดี
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น การปิดประกาศตามบอร์ด ลงในเฟสบุ๊ค, ไลน์, รวมถึงในเว็บไซต์ขององค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในบริบทอื่นๆ เช่น ด้านนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว นโยบายการจัดระบบทางสังคมในด้านต่างๆ เป็นต้น
- 2) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน อบต. กับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่นั้นๆ และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน
- 3) ควรมีการวิจัยพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของ อปท. ในเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้นำปัญหาที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทวนธง คุรุขจัน และ ชลลดา แสงมณีศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธนาวีทย์ บึงมุ่ม และ วิษณุ สุमितสุวรรณ. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะของท้องถิ่นศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นัชชา ทิพนเตร. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

- เบญจมาศ สุทธิรักษ์, สุพัฒพงศ์ แยมอัม และ อัครศิริ ลาปี่อ. (2566). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบ
 ประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัด
 สุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พนิน นนทโคตร และ วีรศักดิ์ สมยานะ. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจ
 พอเพียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคเหนือ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระมหาอนุพันธ์ มหาวิโร, คิต วรณดี และ พระมหาสมพงษ์ สุขเมธ. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พลวุฒิ สะกิจ. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสา อำเภอวัง
 น้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เยาวิตา สุริจกหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ
 เทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ศุภวรรณ ทองแท้. (2563). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สอนสุนันทา.
- สุพัตรา นามวงศา. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 สะโน อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสน
 ศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรนนท์ กลันทปุระ และ ปฏิภาณ ชัยเสนา (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา
 องค์การบริหารส่วนตำบลลำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).