

Public Participation in the Preparation of Public Services in Bangkhuwat Town Municipality Mueang Pathumthani District Pathumthani Province

Araya Somsuay^{1*} Theerapol Karnchanakas² Natthanon Thavisin² and Thutsapong Wongsawad²

¹ Master of Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

² Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: a.araya1235@gmail.com

ABSTRACT

The purposes of this research article are to (1) study participation of citizens in the preparation of public services of Bangkhukat Municipality, (2) study factors of public services in the provision of public services of Bangkhuwat Municipality Mueang Pathumthani District Pathumthani Province, and (3) relationship between service factors that affect public participation in the preparation of public services of Bangkhuwat Municipality Mueang Pathumthani District Pathumthani Province. This research is survey research. The tool used to collect data was questionnaire with random sample of 379 people, using random number table, statistics used in data analysis included mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, hypothesis testing and multiple regression analysis. The results of the study found that service factor, overall and each aspect is at high level in every aspect and the aspect with the highest average is the aspect of providing adequate services. Citizen participation in the provision of public services overall and each aspect is at high level in every aspect and the aspect with the highest average is decision-making. The relationship between service factors affects public participation in public services. Overall, there is moderate positive relationship, statistically significant and variables predicting service delivery factors affecting public participation in public service provision. The variable tested with the highest predictive power was the aspect of providing adequate services. The regression coefficient or predictive power is equal to .978, affecting the participation of citizens in the preparation of public services 97.80%, which is statistically significant.

Keywords: Participation, Citizens, Public Service Provision

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

อารยา สมสวย^{1*} อธิพล กาญจนากาศ² ณฐนนท ทวีสิน² และ ธีรศพงษ์ วงษ์สวัสดิ์²

¹ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

² คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: a.araya1235@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ (2) ศึกษาปัจจัยการให้บริการประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเลขสุ่ม จำนวน 379 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ โดยตัวแปรที่ทดสอบมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .978 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 97.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, ประชาชน, การจัดบริการสาธารณะ

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

สภาพสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วมีการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นสังคม ชุมชน ท้องถิ่น จนกระทั่งมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา จนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันว่าด้วยหลักการสนับสนุนการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีโอกาสจัดทำบริการสาธารณะให้ประชาชนได้อย่างเพียงพอและตรงกับความต้องการของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด โดยการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น การให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การหาแนวทางแก้ไขปัญห การตัดสินใจเลือกแนวทางการวางแผนการแก้ไขปัญห รวมทั้งการร่วมปฏิบัติในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นที่จัดขึ้นในชุมชน โดยเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและทำให้ทราบถึงวิธีที่จัดการกับปัญหาของตนเองและชุมชนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้นยังช่วยให้ประชาชนเกิดการคิดเป็นทำเป็นและมีความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยที่รัฐมุ่งเน้นและส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น (อัศกรฤช นุ่นจันทร์, 2560)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือว่าเป็นหัวใจและเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นองค์กรที่กระจายอำนาจการปกครองให้กับประชาชนอย่างแท้จริง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหาร การตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงานท้องถิ่นของตนตามวิถีทางประชาธิปไตยให้เป็นไปในทิศทางที่ตนปรารถนา อันเป็นสิทธิโดยชอบธรรมตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งยังเป็นการยอมรับในคุณค่าศักดิ์ศรีและความสำคัญของประชาชนในท้องถิ่นให้รู้สึกว่าคุณค่าตนมีความเกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้ง การควบคุม การตรวจสอบ และการถอดถอน เป็นต้น ให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องผลประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยและเป็นกลไกในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันของประชาชนในท้องถิ่น อันจะนำมาซึ่งความเสมอภาคเสรีภาพในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งและกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่ลักษณะของการปกครองประชาชน จะเห็นได้ว่าภารกิจหน้าที่ส่วนใหญ่ ล้วนแต่เป็นการให้บริการหรือการจัดทำบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองตามสภาพของแต่ละแห่ง ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพของความจริงหรือขนาดพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่นและประชากร (โกวิทย์ พวงงาม, 2552)

เทศบาลเมืองบางคูวัด ตำบลบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเทศบาลเมืองบางคูวัด เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 มีจำนวนหมู่บ้านเขตการปกครองทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ทั้งตำบลครอบคลุมพื้นที่ 18.46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,538 ไร่ เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา มีลำคลองไหลผ่านพื้นที่หลายหมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 29,877 คน แบ่งเป็นชาย 13,941 คน หญิง 15,936 คน เทศบาลเมืองบางคูวัดให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการสาธารณสุข โภชนา โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องกลที่พร้อมจะให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาทางด้านการศึกษาควบคู่กับการพัฒนาทางด้านสังคม ส่งเสริมศาสนา ประเพณี และการกีฬา มุ่งพัฒนาเป็นเมืองบ้านพักอาศัย เมืองอุตสาหกรรมสะอาด และเมืองเกษตรกรรมดั้งเดิม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง อาศัยความเข้มแข็งของชุมชนเป็นฐานรากในการพัฒนา มีเศรษฐกิจฐานรากที่เข้มแข็ง มีระบบบริหารจัดการที่ดี วิถีชีวิตที่ดีมีความสุข โดยเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตามวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นเมืองบางคูวัด เมืองแห่งคุณภาพ และในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณะอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า เทศบาลเมืองบางคูวัดเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น กล่าวคือ เทศบาลเมืองบางคูวัดสามารถจัดทำบริการสาธารณะและบริการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชนรับรู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็ว อีกทั้งระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลายตามสภาพแต่ละชุมชน รวมถึงมีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (เทศบาลเมืองบางคูวัด, 2566)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและตรวจสอบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด เนื่องจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด ที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างมากมาย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่ทำให้เทศบาลเมืองบางคูวัดไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้จะเป็นทิศทางและแนวทางการปฏิบัติงานได้ขับเคลื่อนกระบวนการทางสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังจะส่งผลให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 29,877 คน (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, เทศบาลเมืองบางคูวัด, 2566) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 379 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้สูตรคำนวณความกว้างของเกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ

2.2 สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) ทุกข้อได้ 1.0

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ได้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

2.5 นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

3. สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และนำข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลทางสถิติ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ พร้อมตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

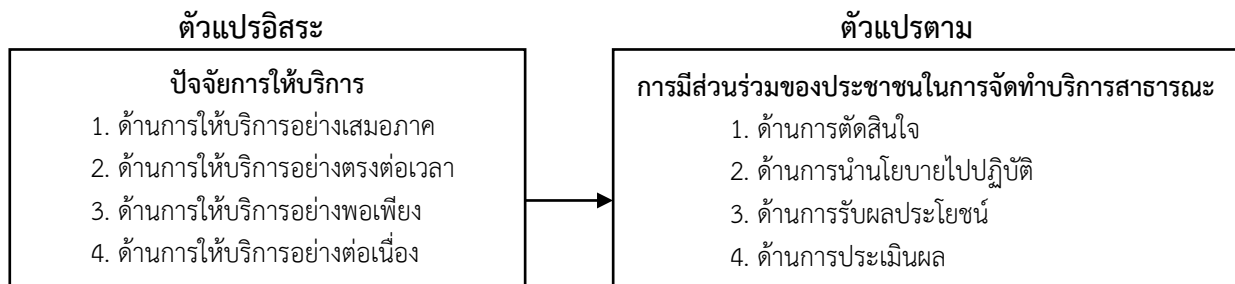
4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แนวคิดและทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.82	.509	มาก	3
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.90	.539	มาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.92	.573	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	.497	มาก	4
รวม	3.86	.429	มาก	

2. ปัจจัยการให้บริการประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และด้านการประเมินผล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการตัดสินใจ	3.86	.533	มาก	1
2. ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	3.69	.548	มาก	3
3. ด้านการรับผลประโยชน์	3.83	.540	มาก	2
4. ด้านการประเมินผล	3.50	.532	ปานกลาง	4
รวม	3.72	.426	มาก	

3. ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy}=.595$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการให้บริการด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้านการรับผลประโยชน์ ($x_2 : Y_3 = .52$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้านการรับผลประโยชน์ ($X_1 : Y_3 = .511$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	XTotal	YTotal
X1	1									
X2	.541**	1								
X3	.532**	.516**	1							
X4	.623**	.554**	.522**	1						
Y1	.363**	.371**	.400**	.362**	1					

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	XTotal	YTotal
Y2	.341**	.352**	.374**	.449**	.484**	1				
Y3	.511**	.526**	.445**	.479**	.423**	.588**	1			
Y4	.307**	.236**	.324**	.292**	.455**	.602**	.472**	1		
XTotal	.823**	.804**	.803**	.821**	.461**	.465**	.603**	.357**	1	
YTotal	.480**	.469**	.487**	.500**	.743**	.846**	.784**	.796**	.595**	1

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จากจำนวน 4 ด้าน โดยมีตัวแปรที่ทดสอบแล้วพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 4 ด้าน จัดเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .978 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 97.80

ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .929 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 92.90

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .954 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 95.40

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .823 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 82.30 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SEE	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X ₃)	.978	.956	.956	.09020	0.00
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (X ₂)	.929	.863	.862	.15925	0.00
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X ₄)	.954	.855	.774	.22100	0.00
4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X ₁)	.823	.677	.676	.24438	0.00

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แสดงว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด ได้ร้อยละ 35.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .466, .207, .382 และ .345 ตามลำดับ

ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณปัจจัยการให้บริการ (R) เท่ากับ .595 ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีอำนาจการพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 35.50 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .343 สามารถสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ } \hat{Y} = .160 + .466x_1 + .382x_3 + .345x_4 + .207x_2$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน คือ } Z = .296Z_{x1} + .334Z_{x3} + .289Z_{x4} + .312Z_{x2}$$

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_1)	.466	.019	.296	24.487	.000	.525	1.905
2. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X_3)	.382	.017	.334	22.622	.000	.617	1.622
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_4)	.345	.012	.289	29.815	.000	.523	1.914
4. ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (X_2)	.207	.041	.312	5.084	.000	.592	1.690

R = .595, R^2 = .355, Adj R^2 = .353, SEE = .34306, a = .160, F = 207.140, Sig. = .000, Durbin-Weston = .954

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีปัจจัยการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าทุกสมมติฐานมีความสอดคล้องต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

อภิปรายผล

ปัจจัยการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะ มีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งเทศบาลเมืองบางคูวัด มีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้

ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สุทธิรักษ์ (2566) พบว่า 1) ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา ด้านการวางแผนและด้านการปรับปรุงคุณภาพ 2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ได้แก่ การจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบผลิตน้ำประปาให้ทันสมัย นำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการทางการเงินและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและการบริการ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนได้รับการบรรจุในบริการสาธารณะหรือโครงการของเทศบาล โดยที่เทศบาลเมืองบางคูวัดเคยสอบถามความต้องการจากประชาชนเพื่อนำไปประกอบการจัดทำบริการสาธารณะ เทศบาลได้เชิญประชาชนในหมู่บ้านเข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหา/ความต้องการ/ความคิดเห็นในการกำหนดการจัดทำบริการสาธารณะเขตเทศบาลเมืองบางคูวัด และเทศบาลได้ให้ประชาชนร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมเพื่อเป็นการระดมความคิดร่วมกันเป็นทีม หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจเพื่อค้นหาทางเลือกที่หลากหลายและแตกต่างจากนั้นก็จำลองสถานการณ์ว่าทางเลือกแต่ละทางจะมีผลลัพธ์หรือปัญหาอย่างไรบ้าง แล้วร่วมพิจารณาและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลวุฒิ สะกิด (2561) พบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำเตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านการรับประโยชน์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประเมินผลงาน และ 2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำเตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้านการรับผลประโยชน์ ($x^2 : Y3 = .526$) อาจเป็นเพราะ การบริการสาธารณะเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของสาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่วนรวม อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น ซึ่งอาจจะให้บริการยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา นามวงศา (2565) พบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านผู้นำชุมชน และปัจจัยด้านการส่งเสริมจากภาครัฐ โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.932 สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 86.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จากจำนวน 4 ด้าน โดยมีตัวแปรที่ทดสอบแล้วพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 4 ด้าน โดยตัวแปรที่มีค่าอำนาจพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์

เท่ากับ .978 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 97.80 อาจเป็นเพราะว่าประชาชนผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 ($R^2 = 0.853$) ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง มีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

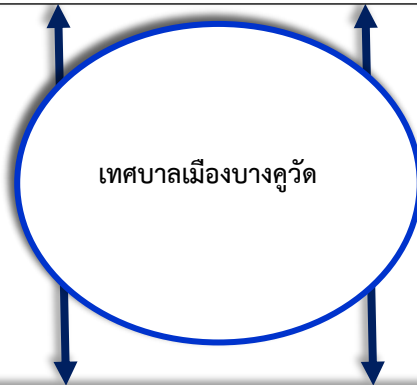
จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีปัจจัยการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าทุกสมมติฐานมีความสอดคล้องต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อาจเป็นเพราะ การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิด วิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ นนทโคตร และ วีระศักดิ์ สมยานะ (2565) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการบริการบริหารจัดการองค์กร (ร้อยละ 99.12) และด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม (94.44) ส่งผลให้ อปท. ที่มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงได้สูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการตามระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. ในระดับ เข้าข่าย ระดับเข้าใจ และระดับเข้าถึง พบว่า อปท. ที่มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงระดับเข้าใจ และระดับเข้าถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านบริหารจัดการองค์กร ด้านการทำแผนพัฒนา ชุมชนแบบมีส่วนร่วมด้านสังคมวัฒนธรรมและการเรียนรู้ และด้านการเกษตร(อินทรีย์) ผลการศึกษา ดังกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของแต่ละ อปท. มีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทราบความสามารถของตนเอง และเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาพบว่า การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของเทศบาลเมืองบางคูวัด โดยผ่านกระบวนการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การเสนอความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมทางสาธารณะ และกระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องมีความต่อเนื่องกัน ประชาชนสามารถคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหา ตลอดจนการลงมือปฏิบัติการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมกันติดตามประเมินผล เพื่อที่ประชาชนจะได้เกิดกระบวนการเรียนรู้และสามารถพัฒนาสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ได้แก่ การตัดสินใจ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ และมีส่วนร่วมประเมินผล โดยมีปัจจัยการให้บริการประชาชนในการจัดบริการสาธารณะเป็นส่วนประกอบด้วย ได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา การบริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสามารถเขียนเป็นภาพองค์ความรู้ใหม่ได้ดังนี้

ปัจจัยการให้บริการประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ

- (1) ความเสมอภาค เป็นการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- (2) การตรงต่อเวลา ทำให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็ว มีความเรียบร้อย หน้าที่การงานสัมฤทธิ์ผลตามเวลาที่กำหนด และเที่ยงธรรม
- (3) การบริการอย่างพอเพียง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการบริการที่สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก



การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

- (1) การตัดสินใจ คือ กระบวนการคิด พิจารณาไตร่ตรอง วิเคราะห์แล้ว ค่อยตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด
- (2) การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การดำเนินการที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจ
- (3) การรับผลประโยชน์ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้มาใช้บริการ
- (4) การประเมินผล คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อสาธารณชนและความชอบธรรม

ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับเทศบาลเมืองบางคูวัด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาคราชการ ควรให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วมโดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ และที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากการศึกษาค้นคว้า คือ การเสริมอำนาจแก่ประชาชน ด้วยการให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่างๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลเมืองบางคูวัด ควรให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีบทบาทในการร่วมทำร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งการติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมไปถึงเกิดการประสานงานซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการร่วมมือและเรียนรู้จักการบริหารจัดการอย่างทั่วถึง อันเป็นประโยชน์ต่อชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชนตามแนวทางสู่ความยั่งยืน

1.2 เทศบาลเมืองบางคูวัด ควรจัดทำคู่มือการบริหารจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่และดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้

ให้บริการเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการและเกิดประสิทธิภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร

1.3 การให้บริการประชาชนต้องยึดความถูกต้องตามกฎหมายกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนของทางราชการผู้ให้บริการทุกคนต้องคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่งของทางราชการ เพราะนอกจากการบริการสาธารณะที่ดีต้องมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย สิ่งที่สำคัญคือการยึดกฎหมาย กฎระเบียบแบบแผนที่ทางเทศบาลฯ ได้กำหนดไว้เป็นสิ่งสำคัญโดยตรงที่ถือปฏิบัติเทศบาลฯ ต้องร่วมสร้างเจตนารมณ์จิตสำนึกร่วมกันในการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม และตรวจสอบได้เพื่อเป็นหน่วยงานในการด้านการทุจริตคอร์รัปชันโปร่งใส เสมอภาคกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในบริบทอื่นๆ เช่น ด้านนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่นั้นๆ และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

2.3 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจนเพื่อที่จะได้นำปัญหาที่ได้รับมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- เทศบาลเมืองบางคูวัด. (2566). *รายงานเทศบาลเมืองบางคูวัด พ.ศ 2566*. สืบค้น 9 สิงหาคม 2566. จาก <https://bangkadi.go.th/frontpage>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- เบญจมาศ สุทธิรักษ์. (2566). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอกอำเภอกะปงจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- พนิน นนทโคตร และ วีรศักดิ์ สมยานะ. (2565). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคเหนือ. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 9(1), 66-80.
- พลวุฒิ สะกิจ. (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- เยาวธิดา สุริจกหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(11), 1-16.
- สุพัทธา นามวงศา. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละโนอำเภอลำโรงทับ จังหวัดสุรินทร์*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- อัครกฤษ นุ่นจันทร์. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดลพบุรี. วารสารรัชต์ภาคย์*, 23(ฉบับพิเศษ), 13-22.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.