

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา
อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF ITTHIPADA
4 IN NONSILA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY NONSILA DISTRICT KHON KAEN
PROVINCE



พระบุญเพ็ง จันทโชโต (ผิวผ่อง),
พระครูประยุตสารธรรม และพระครูสังฆรักษ์ ทวี อภัยโย

Phra Boonpheng Cantachoto (Phiophon),
Phrakhruprayutsaradham and Phrakhrusangkharak Thawee Abhayo

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Mahamakut Buddhist University Isan Campus

Author for Correspondence: Email; boonpeng7410@gmail.com

บทความวิจัย (Research Article)

Received. 6/11/2023, Revised 14/3/2024, Accepted 16/3/2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อยู่ในทะเบียนราษฎร อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 357 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า :1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของตน ควรติดตามการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การบริการสาธารณะ; หลักอิทธิบาท 4

Abstract

This research aims to 1) study the efficiency level of public services according to the principles of Itthipatha 4 2) compare the efficiency of public services according to the principles of Itthipatha 4, classified by gender, age, and educational level, and 3) Study suggestions for efficiency in public services according to the 4 principles of Iddhipada of Non Sila Subdistrict Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province. This research is a quantitative research. Survey data from a research sample of people aged 18 years and over who are in the civil registry. Located in Non Sila Subdistrict Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province. The sample size was 357 people, using a questionnaire to collect data from 357 samples and analyzing the data using statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test, analysis of variance. One-way ANOVA and LSD. The research findings are as follows: 1) Overall, the public has a high level of opinion regarding the efficiency of public service according to Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province. 2) The results of comparing public opinion on the effectiveness of public services according to Itthipada 4 of Nonsila Subdistrict Municipality, Nonsila District, Khon Kaen Province, indicate that there is no significant difference in the opinions regarding the effectiveness of public services based on Itthipada 4 among the male and female population. However, when considering different age groups and levels of education among the population, there is a statistically significant difference in the opinions regarding the effectiveness of public services based on Itthipada 4 at a significance level of 0.05. 3) Suggestions regarding the efficiency of public service according to Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province, include the need for public involvement in monitoring the performance of public services to ensure transparency, participation in policy-making for local development, and comprehensive monitoring of local governance through online media and public relations boards. It is recommended to involve the public in meetings with local government organizations.

Keywords: public service efficiency; Itthipada 4

บทนำ

การที่ผู้บริหารต้องการสร้างองค์การให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาอย่างถ่องแท้ถึงองค์ความรู้ของ “การบริหารจัดการ” โดยความหมายทั่วไป คือ การบริหารในภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์การที่ไม่ได้มุ่งผลกำไร ส่วนการจัดการมักใช้กับการบริหารงานในภาคธุรกิจเอกชนที่มุ่งผลกำไรโดยเฉพาะ ซึ่งในปัจจุบันภาคธุรกิจเอกชนมีเพิ่มมากขึ้นและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ในขณะเดียวกัน การดำเนินงานของภาครัฐบาลก็คาบเกี่ยวกับงานภาคธุรกิจเอกชนมากขึ้น ซึ่งจะสังเกตได้จากการให้บริษัทเอกชนมารับสัมปทานจากรัฐบาล ในลักษณะการลงทุนเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้การบริหารและการจัดการของภาครัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชนจึงมี

ความสัมพันธ์กัน คือ การมุ่งประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญและให้ความสำคัญ “คุณภาพ” ของการบริการและความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการให้มากขึ้น ดังนั้น การบริหารและการจัดการจึงต้องอยู่ควบคู่กันเพื่อให้สื่อความหมายครอบคลุมถึงระบบการดำเนินงานทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชน (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2546 : 68 - 88)

การดำเนินงานถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคลากร การอำนวยการ และการกำกับดูแล หากปราศจากความใส่ใจในกระบวนการดำเนินงานทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล บริษัทหรือองค์กรจึงมีความเจริญก้าวหน้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ก็ด้วยการดำเนินงานทั้งสิ้น แต่ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานจึงต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำงาน หมายความว่า การดำเนินงานเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (เสนาะ ตีแยว, 2550 : 11)

การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง ในภาพรวมการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ทั้งในเขตเมืองและชนบท จะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การปกครองท้องถิ่นของประเทศนั้นเป็นประการสำคัญ (ฤทธิรงค์ เกาภูรีระ, 2558 : 140)

ปัจจุบันท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ และให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ส่วนองค์กรภาคเอกชนได้มีการปรับปรุงการบริหารงานโดยการรื้อระบบ ขณะที่องค์กรภาครัฐเองได้มีความพยายามที่จะปฏิรูประบบราชการมาหลายยุคหลายสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเป็นธรรม อีกทั้งปรับปรุงบุคลากรโดยเน้นผลงานและความซื่อสัตย์สุจริต เน้นการบริหารแบบเอกชนมากขึ้น ซึ่งการบริหารแบบราชการได้เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้หน่วยงานราชการไม่สามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าได้เท่าที่ควร แต่ในพระพุทธศาสนามีหลักแห่งการบริหารจัดการอันเป็นหลักคุณธรรม ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมหาศาล อันสามารถที่จะทำงานนั้นบังเกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ ที่เรียกว่าหลักอริยบท 4 ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด วิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำสิ่งต่าง ๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่ทอดทิ้งงาน วิมังสา คือ ความคิดพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอโดยทำในสิ่งที่เราคิดว่าทำแล้วได้ผลดีสามารถช่วยได้ หลักอริยบททั้ง 4 ประการนี้เป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเชิงพุทธ (พระถวิล ยสินธโร, 2558 : บทคัดย่อ)

อำเภอโนนศิลา ขณะนั้นมีตำบลในการปกครองจำนวนรวม 20 ตำบล บ้านโนนศิลาต่อมามีประชากรอยู่หนาแน่นเป็นชุมชนใหญ่ขึ้น ทำให้ยากต่อการอำนวยความสะดวกทางราชการ ประชาชนติดต่อราชการใช้เวลารอนาน เนื่องจากจำนวนประชากรเยอะ ทางกระทรวงมหาดไทยจึงได้ยกฐานะเป็นตำบลโนนศิลา แยกการปกครองออกจาก ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านไผ่ แบ่งการปกครองออกจัดตั้งเป็น 2 กิ่งอำเภอ ได้แก่ กิ่งอำเภอบ้านแฮด เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 และ กิ่งอำเภอโนนศิลา ลงในประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2539 เรื่อง แบ่งเขตพื้นที่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ตั้งเป็น “กิ่งอำเภอโนน

ศิลา” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เขตปกครองประกอบด้วยตำบล 5 ตำบล คือ ตำบลโนนศิลา ตำบลหนองปลาหมอ ตำบลบ้านหัน ตำบลเปือยใหญ่ ตำบลโนนแดง (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโนนศิลา, 2560 : ออนไลน์)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ว่ามีการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาทในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนมากน้อยเพียงใด มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะบริหารจัดการงานให้ประสบความสำเร็จ พร้อมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และรู้จักควบคุมอารมณ์ด้านจิตใจของตนเองในการบริหารจัดการหน้าที่ได้ ประสบความสำเร็จมีอยู่ในระดับใด และจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจหลักธรรมทางศาสนาสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967: 99) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน-โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสัญชาติไทย อยู่ในทะเบียนราษฎร อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 3,359 คน (สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีสัญชาติไทยอยู่ในทะเบียนราษฎร อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 : 99) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจสอบรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ระดับคะแนน (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบ

คำถาม 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุดกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 4 3 2 1 คะแนนตามลำดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ปัญหาและแนวทางแก้ไขการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน

การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence:IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.66 – 1.00 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.979

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมานำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าทางสถิติ และขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น (ควรนำเสนอผลการวิจัยเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ให้ครบสมบูรณ์ตามลำดับ)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4

1) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝึกฝนสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา

ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการทำงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝึกฝนในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝึกฝนในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รองลงมา คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

4) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝึกฝน (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการทำงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุงวิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้

5) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่

ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจใฝ่ฝึกฝน (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการทำงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม ส่วนมากไม่แตกต่างกัน ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนในทุกระดับอายุ มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ในทุกระดับการศึกษา พบว่า พบว่า ประชาชนในทุกระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่าง ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น รวมทุกด้านมีความความถี่ 15 เท่ากันทั้งหมด ได้แก่ 1) ในการบริการ ของเทศบาล โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) เทศบาล มีความพิจารณาไตร่ตรอง ตรวจสอบในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 3) เทศบาล มีการจัดวางระบบให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความสนใจใฝ่ฝึกฝนในสิ่งที่ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 4) เทศบาลมีการใส่ใจประชาชน ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) เทศบาล มีการปรับปรุงแก้ไข และปฏิบัติงานด้วยความสนใจให้ความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว รวมทุกด้านมีความความถี่ 15 เท่ากันทั้งหมด

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตาม

หลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560 : 29) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถ เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝึกฝนในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อุตุน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน มีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน และมีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564 : 6) กล่าวว่า ความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุป คือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็น ราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้ารัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวด ราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่น รวมทั้งความเสมอภาค ในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการ เกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

(2) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่น ประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ยังมีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน การปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝึกฝนในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน และมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พงศิสสิทธิ์ อุทุม (2559 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการบริหารสำหรับองค์กรภาคธุรกิจหรือองค์กรภาครัฐ เพราะวาระบบดังกล่าวมีการจัดองค์การที่ดี มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบในสัดส่วนที่เหมาะสมตามความสามารถ และมีระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานกันอย่างชัดเจน ทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความชำนาญ ความรวดเร็ว และความประหยัด เป็นระบบที่สร้างความยุติธรรม ทำงานภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบแบบแผนที่รัดกุมมีเหตุผลจึงลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูง

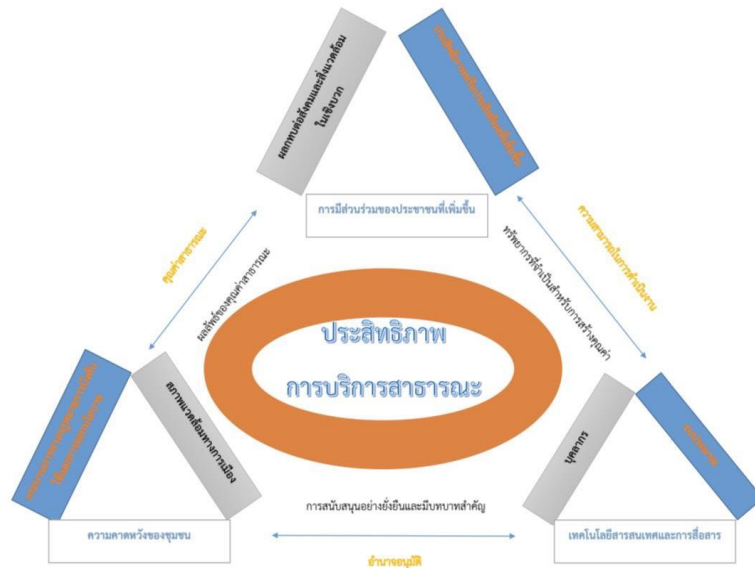
(3) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝึกฝนในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา และมีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชัย พันธเสน (2560 : 484) กล่าวว่า ความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงมาเปรียบเทียบกับการบริหารงานของ อบต. ในประเด็นของการให้บริการสาธารณะ 7 ด้าน เพื่อแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเชิงประจักษ์ ซึ่งการแสดงให้เห็น อบต. เห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของแต่ละ อบต. จะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อบต. ทราบความสามารถของตนเอง และเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญ ที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้ อบต. ทราบว่าปัจจัยใดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการ อบต.ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทราบกระบวนการยกระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.ให้เพิ่มสูงขึ้น แบ่งระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรได้สามระดับ คือ เข้าข่าย (เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน) เข้าใจ (เป็นองค์กรแห่งความสุข) เข้าถึง (เป็นองค์กรแห่งประโยชน์สุข) โดยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานของแต่ละยุทธศาสตร์ ขององค์กรจะต้องเป็นไปตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือต้องประกอบไปด้วยการใช้สติปัญญาและคุณธรรม การมีภูมิคุ้มกัน ความพอประมาณ และความมีเหตุผล ซึ่งจะเป็นต้นแบบให้ อบต. อื่น ๆ ได้เรียนรู้ต่อไป

(4) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ มีความพอใจ (ฉันทะ) ที่

เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝึกฝน (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบภาระงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อุตุน เออธุระ ไม่ท้อถอย และเทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552 : 351 - 354) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะ ย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะ บางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมออาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลา เปิด-ปิดกำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัน เวลา ในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

(5) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ มีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝึกฝน (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบภาระงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อุตุน เออธุระ ไม่ท้อถอย และเทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับธนัฐ เป็งวันปลูก (2560 : 84) กล่าวว่า ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ผู้ที่รับผิดชอบในฐานะผู้บริหารขององค์กร จะต้องมีการติดตามและประเมินผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ เครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการติดตามประเมินผลก็คือ “ตัวชี้วัด” การบริหารงานที่ไม่มีการติดตามหรือขาดตัวชี้วัดที่ชัดเจนย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เพราะทำให้ไม่ทราบได้ว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด สำเร็จหรือไม่สำเร็จ เพราะเหตุใด ลูกค้ายหรือประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ ในหลายกรณีการมีตัวชี้วัดที่ถูกต้องชัดเจนจะสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต ผู้ที่ควบคุมดูแลกิจกรรมเหล่านั้นจะหาวิธีแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์หรือแม้ว่าเหตุการณ์จะสิ้นสุดแล้วก็ตาม ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อไปประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ



แผนภูมิภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ

บทสรุป

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ อาจเป็นการเข้าร่วมแบบทางตรง หรือทางอ้อมในการทำกิจกรรมในกิจกรรมหนึ่งก็ได้ โดยอาจจะเป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน หรือองค์กรประชาชนได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เริ่มตั้งแต่การร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ โดยมีความเข้าใจปัญหาของตนและตระหนักถึงสิทธิของตน การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในด้านจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลในสถานการณ์กลุ่มที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและแบ่งความรับผิดชอบกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะในการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ประชาชนควรมีการเสริมสร้าง และพัฒนาการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ และควรมีการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบโครงการต่าง ๆ
2. องค์กรทางพระพุทธศาสนา คณะสงฆ์ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิผลของ การศึกษาเรียนรู้ธรรมศึกษา ในเรื่อง หลักอิทธิบาท 4 เป็นต้น ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงหลักธรรม และนำไปประยุกต์ใช้
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการดำเนินโครงการอบรมเรื่องบริการสาธารณะและประโยชน์ในการใช้อย่างงานต่อเนื่อง และมีการจัดสถานที่ให้มีความเพียงพอ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มาให้การสนับสนุนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนโครงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ โดยยึดหลักบรร “บ้าน วัด โรงเรียน หรือราชการ”

การนำไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานท้องถิ่นสามารถนำผลงานวิจัย ไปใช้ในการกำหนดนโยบายพัฒนาการบริการสาธารณะตามหลัก
อิทธิบาท 4 ในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดการศึกษา “ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา
อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น” มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมใน
ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาล
ตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และสัมฤทธิ์ผลของการ
ดำเนินงาน ในแต่ละพื้นที่
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิ
บาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ทักษะ
คุณธรรม นโยบายรัฐบาล วัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาเครือข่ายกองทุน เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนน
ศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการวิจัยอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การ
ประชุมกลุ่มย่อย การระดมความคิดเห็นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4
ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2546). *การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ, ขอนแก่น* : โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2550). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย พันธเสน. (2560). *เศรษฐกิจพอเพียง : พระอัจฉริยภาพและพระกรุณาธิคุณของในหลวงรัชกาลที่ 9*
.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*.
วิทยานิพนธ์.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐ
กิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฤทธิรงค์ เกาภูริระ. (2558). *ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับระดับความสุขของบุคลากร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร* : สนับสนุนโดย สมาคมเสริมสร้างองค์กร
สุขภาวะภาคเหนือสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร (สสส.) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.เสาวลักษณ์ ตีมัน.
- (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร*

- ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7.** หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
พระถวิล ยสินธโร. (2558). **การประยุกต์ใช้อธิปไตย 4 ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด.** วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.
สำเร็จ จันทรสวรรณ. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** ขอนแก่น. ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
อำเภอโนนศิลา. (2565). **สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง.** เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
Taro Yamane. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York : Harper and Row.