

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล
ตำบลบало อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

Factors Affecting the Provision of Public Health and Environmental Services of
Balo Subdistrict Municipality, Raman District, Yala Province

นุรุลฮุดาร์ คาเดร์ลอดีง¹, ผศ.ดร.เอื้อมพร ศิริรัตน์²

Nurulhudar Khadirlodeng¹, Asst. Prof. Dr. Auamporn Sirirat

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์

Abstract

This study aimed to examine the level of public opinion toward the provision of public health and environmental services by Balo Subdistrict Municipality, investigate the factors affecting the efficiency of public health and environmental service provision, and propose guidelines for improving the provision of public health and environmental services by Balo Subdistrict Municipality. This study employed a quantitative research approach. A questionnaire was used as the research instrument to collect data from 345 residents living within the administrative area of Balo Subdistrict Municipality. The sample size was determined using Yamane's formula at a margin of error of 0.05. The overall reliability coefficient of the questionnaire was 0.862. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed that the majority of the respondents were female, accounting for 58.3 percent. Regarding age, 41.7 percent were between 41 and 50 years old. In terms of educational attainment, 31.3 percent held a bachelor's degree. Regarding occupation, 36.8 percent were engaged in trading or self-employment, while 60.0 percent had resided in the area for more than 15 years. These findings indicate that most of the respondents were highly familiar with the local area and the services provided by Balo Subdistrict Municipality.

The analysis of public opinion toward the factors affecting the provision of public health and environmental services revealed that the overall opinion was at a high level, with a mean score of 4.034 and a standard deviation of 0.833. When each aspect was considered separately, the personnel aspect had the highest mean score of 4.375, followed by the service process, management, materials, equipment and facilities, and budget aspects, respectively. The item with the highest mean score was that municipal officers demonstrated responsibility and attentiveness in providing services to the public. In contrast, the item with the lowest mean score concerned the municipality's waste management equipment.

The research findings indicate that Balo Subdistrict Municipality has strengths in personnel and public service provision. However, further improvements are needed in tools and equipment, waste management, and budget administration to ensure greater appropriateness and efficiency. It is recommended that the municipality continuously enhance the competency of its personnel, improve service processes to ensure greater convenience

and promptness, allocate an adequate and transparent budget, and promote public participation. These measures will contribute to the efficient and sustainable provision of public health and environmental services.

Keywords: Public health services, environment

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบาลอ จำนวน 345 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.862 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.3 ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับพื้นที่และการให้บริการของเทศบาลตำบลบาลอ เป็นอย่างดี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.034 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.833 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.375 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านงบประมาณ ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือในการจัดการขยะของเทศบาล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลบาลอมีจุดเด่นด้านบุคลากรและการให้บริการประชาชน แต่ยังคงพัฒนาด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดการขยะ และการบริหารงบประมาณให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและโปร่งใส รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: การให้บริการด้านสาธารณสุข, สิ่งแวดล้อม

บทนำ

ประเทศไทยมีโครงสร้างการจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ถือเป็น ภารกิจหลักของ รัฐ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติทั้งด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการดำรงชีวิต และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย การจัดบริการดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึง การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมปัจจัยเสี่ยง

ด้านสิ่งแวดล้อม และการสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนโดยรวม ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้พัฒนาระบบสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาล และทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2564) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะได้รับการยอมรับในด้านความก้าวหน้าของระบบหลักประกันสุขภาพ แต่ในทางปฏิบัติยังคงพบความแตกต่างของคุณภาพและมาตรฐาน การให้บริการในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะบริการด้านสาธารณสุขเชิงป้องกันและงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องอาศัยกลไกการบริหารจัดการในระดับพื้นที่เป็นสำคัญ (กรมอนามัย, 2563) ในด้าน

ภายใต้แนวทางการกระจายอำนาจ รัฐบาลได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การบริหารงานมีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับรู้ปัญหาในพื้นที่ได้โดยตรง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม โกวิทย์ พวงงาม (2562) เสนอว่า การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและองค์กรในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และใช้ศักยภาพหรือทรัพยากรของชุมชนในการจัดการปัญหาให้สอดคล้องกับบริบทของตนเอง ต่อมา โกวิทย์ พวงงาม (2563) อธิบายว่า การกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีความพร้อมในการบริหารจัดการ ทั้งด้านภารกิจ งบประมาณ บุคลากร และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้อย่างคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ธีัญญาภรณ์ จันทระเวช และโกวิทย์ พวงงาม (2564) ได้ศึกษาคณะทำงานเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างและการทำงานในลักษณะเครือข่ายสามารถทำหน้าที่เป็นกลไกภาคพลเมืองในทางปฏิบัติ โดยช่วยเชื่อมโยงความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับทุนและลักษณะเฉพาะของพื้นที่ แนวคิดและผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากระดับชาติสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีศักยภาพแตกต่างกัน ทั้งด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ความแตกต่างดังกล่าวส่งผลให้คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความเหลื่อมล้ำระหว่างพื้นที่ บางแห่งสามารถพัฒนาระบบบริการได้อย่างมีมาตรฐาน ขณะที่บางแห่งยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการ

ในบริบทของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม ศาสนา และสถานการณ์ความมั่นคง การบริหารจัดการภาครัฐในพื้นที่ดังกล่าวจึงมีความท้าทายมากกว่าพื้นที่ทั่วไป การเข้าถึงบริการของประชาชนบางกลุ่มอาจมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล การคมนาคมที่ไม่สะดวกในบางช่วงเวลา รวมถึงสถานการณ์ด้านความปลอดภัยที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความต่อเนื่องของการให้บริการ

จังหวัดยะลาเป็นหนึ่งในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีลักษณะพื้นที่ผสมผสานระหว่างเขตเมืองและชนบท มีการขยายตัวของชุมชนและกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากรและพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งอาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริหารจัดการอย่างครบวงจร หากการดำเนินงานไม่เป็นระบบเพียงพอ อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในระยะยาว

เทศบาลตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ทั้งในด้านการควบคุมและป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลความสะอาดของชุมชน รวมถึงการควบคุมกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน ด้วยลักษณะพื้นที่ที่เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท และมีความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม การดำเนินงานของเทศบาลจึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่จริง ซึ่งข้อจำกัดด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และระดับความร่วมมือของประชาชน อาจส่งผลกระทบต่อความรวดเร็ว ความทั่วถึง และคุณภาพของการให้บริการ หากขาดการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ อาจทำให้การพัฒนาการให้บริการไม่ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของพื้นที่

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ นอกจากนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากร บุคลากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในบริบทพื้นที่จริง และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทของชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านกระบวนการให้บริการ 3. ด้านงบประมาณ 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ 5. ด้านการบริหารจัดการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เคยได้รับการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จำนวน 2,500 คน (เทศบาลตำบลบาลอ, 2568)

ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตเทศบาลตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2569 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2569

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

Osborne (2018) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการจัดบริการให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการของรัฐ

วรเดช จันทรศร (2563) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่หน่วยงานภาครัฐดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความผาสุกและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน

ดังนั้น การบริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐในการจัดบริการให้แก่ประชาชนเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการจัดบริการให้แก่ประชาชน

Drucker (2017) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ หมายถึง การที่หน่วยงานสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น ประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สะท้อนถึงความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน (Quality of Life Development) คือแนวคิดในการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี มีความสุข และมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

Osborne (2018) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ และการออกแบบกระบวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไว้ 5 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคลากร
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ
3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์
4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
5. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยด้านบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และ มีทักษะในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Dessler (2017) กล่าวว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่มีบทบาทในการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุม การดำเนินงานขององค์กร

สมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาสอกรศึกษา : ประชาชนในพื้นที่ตำบลบาสอกร อำเภอรามัน จังหวัดยะลา” เป็นการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นการวิจัยสำคัญของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบาสอกร อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลบาสอกร และเป็นผู้ที่มีโอกาสได้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาล ประชากรดังกล่าวถือเป็นกลุ่มผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงซึ่งสามารถสะท้อนความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบาสอกรได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบาสอกร อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,500 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (Sampling Error) เท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ศึกษา
2. ประสานงานกับผู้นำชุมชนในพื้นที่
3. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
4. อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
5. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืน
6. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	41.7
หญิง	201	58.3
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากบทบาทของสตรีในสังคมและชุมชนที่มักมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย ไม่ว่าจะเป็นการดูแลสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน การติดตามข่าวสารด้านสุขภาพ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
20-30 ปี	34	9.9
31-40 ปี	97	28.1
41-50 ปี	144	41.7
มากกว่า 50 ปี	70	20.3
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุ 20-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนวัยทำงานตอนกลางถึงวัยผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาชุมชน รวมทั้งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของเทศบาลมาอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี เนื่องจากเป็นวัยที่มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตและมีความผูกพันกับชุมชนค่อนข้างสูง จึงให้ความสนใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากกว่ากลุ่มวัยอื่น อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวและชุมชน ทำให้มีโอกาสรับรู้ปัญหาและประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	46	13.3
มัธยมศึกษา	99	28.7
อนุปริญญา/ปวส.	90	26.1
ปริญญาตรี	108	31.3
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.6
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ผลการศึกษาสະທ້ອນให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง โดยเฉพาะระดับปริญญาตรีและอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งรวมกันมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลได้อย่างมีเหตุผล

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	39	11.3
รับจ้างทั่วไป	81	23.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	127	36.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	28.4
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา ได้แก่ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รับจ้างทั่วไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และเกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านธุรกิจและ ด้านบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้บริการสาธารณะของเทศบาลในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการขยะ การรักษาความสะอาด การดูแลสภาพแวดล้อม และการบริการด้านสาธารณสุขในชุมชน จากลักษณะทางเศรษฐกิจของพื้นที่เทศบาลตำบลบลาอที่มีการประกอบอาชีพอิสระและการค้าขายเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนกลุ่มนี้มีความใกล้ชิดกับการให้บริการของเทศบาล และได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยตรง เช่น การจัดการขยะในชุมชน และการดูแลความสะอาดของพื้นที่สาธารณะ

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0.0
5-10 ปี	24	6.4
11-15 ปี	144	38.4
มากกว่า 15 ปี	207	55.2
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0.0
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 5 จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 15 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา ได้แก่ อาศัยอยู่ในพื้นที่ 11-15 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และอาศัยอยู่ในพื้นที่ 5-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ โดยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่ำกว่า 5 ปี ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มีความผูกพันกับชุมชนและอาศัยอยู่ในพื้นที่มาเป็นระยะเวลานาน จึงมีโอกาสรับรู้และติดตามการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบาลออย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค การจัดบริการสาธารณะ และการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การที่ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 15 ปี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของพื้นที่ในระยะยาว สามารถเปรียบเทียบการดำเนินงานของเทศบาลในอดีตกับปัจจุบันได้อย่างชัดเจน ทำให้ความคิดเห็นที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.034 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.894 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทางที่ดีต่อการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริหารจัดการ

ผลที่ปรากฏอาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลบาลอเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันโดยตรง โดยเฉพาะงานส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การจัดเก็บขยะ การรักษาความสะอาด และการดูแลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ประชาชนจึงสามารถรับรู้และประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาล ได้จากบริการที่ได้รับและสภาพที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่

อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาเป็นระยะเวลานาน โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบาลอมากกว่า 15 ปี จึงมีประสบการณ์ในการใช้บริการและติดตามการดำเนินงานของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นที่ได้รับจึงมิได้เกิดจากการรับรู้ในช่วงเวลาสั้น ๆ แต่เป็นความคิดเห็นที่มาจากประสบการณ์และความคุ้นเคยกับการดำเนินงานของเทศบาลในพื้นที่

ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอรมล้า (2566) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ด้านการให้ความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นและสามารถตอบสนองต่อประชาชนได้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับเศกสรร อิ่มมูล และวิเชียร วิทย์อุดม (2566) ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร ทั้งด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะในระดับสูง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวณิชย์ (2566) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเทศบาลแต่ละแห่งมีบริบทของพื้นที่ ขนาดขององค์กร จำนวนบุคลากร งบประมาณ และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน รวมถึงขอบเขตของงานบริการที่นำมาใช้ในการประเมินมีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของประชาชนไม่เท่ากัน

จากผลการวิจัยโดยภาพรวมกล่าวได้ว่า การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะความเพียงพอของงบประมาณ ความพร้อมของเครื่องมือในการจัดการขยะ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.375 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ การเอาใจใส่ และการให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชน

เมื่อพิจารณาผลเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนให้ความคิดเห็นในระดับสูงเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความสามารถในการให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชน ผลดังกล่าวอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีโอกาสพบปะและปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการภายในสำนักงาน การลงพื้นที่ การจัดกิจกรรมด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม หรือการรับแจ้งปัญหาจากประชาชน

ลักษณะการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการทำงานที่ใกล้ชิดกับชุมชน เจ้าหน้าที่จึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงให้บริการตามขั้นตอนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำ และประสานความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ การแสดงความรับผิดชอบและความเต็มใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้โดยตรง และมีผลต่อความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเทศบาล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2566) ซึ่งพบว่า การให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับวาสนา บัวมูล ชัยเดชกร ศรีสุข และอนันตพร วงศ์คำ (2566) ซึ่งพบว่า ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือการตอบสนองต่อความต้องการและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่า นอกจากความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว ทักษะและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับคัตนาคันต์ วรรณค์ และคณะ (2567) ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการ สาธารณสุขด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนสูงสุด รองลงมาคือการเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจประชาชน และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ขณะเดียวกัน เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และคณะ (2568) พบว่า การพัฒนาความรู้ ทักษะ ทศนคติ แรงจูงใจ คุณธรรม และการทำงานเป็นทีม มีส่วนช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาดังกล่าวสนับสนุนว่า บุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการนำแผนงานและ นโยบายขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ

ดังนั้น แม้ผลการวิจัยจะพบว่าด้านบุคลากรเป็นจุดเด่นของเทศบาลตำบลบาลอ แต่เทศบาลยังควรพัฒนา ศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้เฉพาะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทักษะการสื่อสาร การ ให้บริการประชาชน และการรับมือกับปัญหาหรือข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการและสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ประชาชนได้ในระยะยาว

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.013 อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความ คิดเห็นในทางที่ดีต่อความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเทศบาล ขณะที่ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสาธารณสุขได้รับค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่นในด้านเดียวกัน

ผลที่พบแสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลบาลอมีความคล่องตัวในระดับหนึ่ง ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่หรือประสานขอรับบริการได้ค่อนข้างสะดวก ซึ่งอาจเนื่องมาจากเทศบาลเป็น หน่วยงานในพื้นที่ เจ้าหน้าที่มีความคุ้นเคยกับประชาชน และมีช่องทางการประสานงานผ่านผู้นำชุมชน อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และเครือข่ายต่าง ๆ ในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม แม้ประชาชนจะมีความคิดเห็นในทางที่ดีต่อความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ แต่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสาธารณสุขยังเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้าถึงเทคโนโลยี การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งจึงอาจไม่ สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม

ประชาชนที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจได้รับข้อมูลจากเพจหรือช่องทางออนไลน์ของเทศบาล ขณะที่ผู้สูงอายุ หรือประชาชนบางกลุ่มอาจได้รับข้อมูลจากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชน หรืออาสาสมัครสาธารณสุข หากการประสาน ข้อมูลระหว่างช่องทางต่าง ๆ ไม่ต่อเนื่อง อาจทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับทราบข่าวสารหรือกิจกรรมของเทศบาล อย่างทั่วถึง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวาสนา บัวมูล ทัดษกร ศรีสุข และอนันต์พร วงศ์คำ (2566) ซึ่งพบว่า การ ให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึง พพอใจของประชาชน โดยเสนอให้หน่วยงานพัฒนาระบบข้อมูล ช่องทางการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยงวณิชย์ (2566) ซึ่งเสนอให้เทศบาลเพิ่มช่อง ทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับ ผู้รับบริการ รวมถึงธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2566) ซึ่งพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับความ พึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการที่ดีไม่ควรพิจารณาเฉพาะความรวดเร็วในวันที่ประชาชนมาติดต่อเท่านั้น แต่ควรรวมถึงความชัดเจนของขั้นตอน ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างทั่วถึงด้วย เทศบาลจึงควรใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งสื่อออนไลน์ เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน และเครือข่ายอาสาสมัครในพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงประชาชนแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

ด้านงบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.884 อยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ประชาชนมีความคิดเห็นในทางที่ดีต่อการสนับสนุนงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน แต่ประเด็นความเพียงพอ ความเหมาะสมของการจัดสรร และความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณได้รับค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเรื่องอื่น

ผลดังกล่าวอาจเป็นเพราะประชาชนรับรู้การใช้งบประมาณของเทศบาลจากโครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานที่ปรากฏในชุมชน แต่ไม่ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำงบประมาณ ข้อจำกัดของรายได้ หรือระเบียบการใช้จ่ายของเทศบาลทั้งหมด เมื่อประชาชนยังพบปัญหาขยะตกค้าง เครื่องมือไม่เพียงพอ หรือกิจกรรมบางด้านขาดความต่อเนื่อง จึงอาจเห็นว่างบประมาณที่จัดสรรยังไม่เพียงพอหรือยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่

อีกประการหนึ่งคือ การกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีขอบเขตกว้างและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดเก็บขยะ การควบคุมโรค การดูแลความสะอาด การรณรงค์ด้านสุขภาพ และการจัดการเหตุรำคาญ การกิจเหล่านี้ต้องใช้งบประมาณทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เชื้อเพลิง การบำรุงรักษา และการจัดกิจกรรม หากงบประมาณมีจำกัด เทศบาลจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานบางเรื่องไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้พร้อมกันทุกพื้นที่

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวิจิตตรา ธัญวณิชรินทร์ ศรชัย ท้าวมิตร และโชติ บดีรัฐ (2567) ซึ่งพบว่า ปัญหาในการนำนโยบายการดูแลสุขภาพพระยาวัยของผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ งบประมาณไม่เพียงพอและล่าช้า วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อม และการประสานงานไม่ต่อเนื่อง โดยงบประมาณเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับวรกร ดวงจิตร และคณะ (2568) ซึ่งพบว่า การกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากร และกฎระเบียบจากส่วนกลาง แม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดและเข้าใจปัญหาของประชาชน แต่ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและระเบียบอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร

ผลการวิจัยยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2017) ซึ่งระบุว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลจะมีประสิทธิภาพเมื่อมีการกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน มีงบประมาณและบุคลากรเพียงพอ และมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

จากผลการวิจัย เทศบาลควรจัดลำดับความสำคัญของปัญหาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยพิจารณาจากความจำเป็นและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน รวมทั้งควรเปิดเผยหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ และผลการใช้งบประมาณในรูปแบบที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อจำกัดและเห็นผลที่เกิดจากการใช้งบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.930 อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่าเทศบาลมีอุปกรณ์ในการให้บริการด้านสาธารณสุขค่อนข้างเพียงพอ แต่เครื่องมือในการจัดการขยะของเทศบาลได้รับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นทั้งหมด

ผลที่พบแสดงให้เห็นว่า ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในแต่ละภารกิจมีความแตกต่างกัน งานด้านสาธารณสุขบางประเภทอาจได้รับการสนับสนุนเครื่องมือและวัสดุจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในการดำเนินกิจกรรมตามช่วงเวลาที่กำหนด ขณะที่งานจัดเก็บและจัดการขยะเป็นงานที่ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกวัน เครื่องมือและยานพาหนะจึงถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องและมีโอกาสชำรุดหรือเสื่อมสภาพได้ง่ายกว่า

ประกอบกับปริมาณขยะในชุมชนอาจเพิ่มขึ้นตามจำนวนครัวเรือนและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หากจำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามภาระงาน อาจทำให้การจัดเก็บขยะในบางช่วงเวลาหรือบางพื้นที่เกิดความล่าช้า ประชาชนจึงมีความคิดเห็นว่า เครื่องมือในการจัดการขยะยังไม่เพียงพอต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวิจิตตรา ธัญวณิชรินทร์ ศรชัย ท้าวมิตร และโชติ บดีรัฐ (2567) ซึ่งพบว่า วัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายด้านสุขภาพไปปฏิบัติ หากหน่วยงานขาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อความต่อเนื่องและคุณภาพของการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับภมร สุราวุธ พุทธิไกร ประมวล และวิเชียร ศรีหนาจ (2567) ซึ่งศึกษาการจัดการสิ่งปฏิกูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพบปัญหาด้านจำนวนระบบบำบัดที่ไม่เพียงพอ การลักลอบทิ้งสิ่งปฏิกูล และการบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการแก้ไขต้องดำเนินการทั้งด้านนโยบาย แผนงาน งบประมาณ การจัดหาพื้นที่ การพัฒนาระบบ การให้ความรู้ และการติดตามประเมินผล

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับวิจารณ์ กุลชนะรัตน์ และวิชากร เสงษ์ภูิกุล (2568) ซึ่งพบว่า การจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยนโยบายที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เพียงพอ การกำกับติดตาม และความร่วมมือจากประชาชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการขยะ

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาด้านเครื่องมือในการจัดการขยะไม่ควรมุ่งเฉพาะการจัดซื้อหรืออุปกรณ์เพิ่มเติมเพียงอย่างเดียว แต่ควรรวมถึงการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ การวางแผนเส้นทางและรอบเวลาการจัดเก็บ การจัดจุดรองรับขยะให้เหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนลดและคัดแยกขยะตั้งแต่ครัวเรือน เพื่อช่วยลดภาระของเทศบาลในการจัดเก็บและกำจัดขยะปลายทาง

ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.966 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในทางที่ดีต่อการบริหารจัดการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบาลอ ทั้งในเรื่องการวางแผน การดำเนินงาน การประสานงาน และการเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม

ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากเทศบาลมีการดำเนินโครงการและกิจกรรมด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานและเครือข่ายในพื้นที่ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงการทำงานร่วมกันและเห็นผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในชุมชน

อย่างไรก็ตาม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นงานที่ต้องอาศัยความต่อเนื่อง การดำเนินกิจกรรมเป็นครั้งคราวหรือเฉพาะช่วงที่มีโครงการอาจไม่เพียงพอสำหรับการแก้ไขปัญหาในระยะยาว โดยเฉพาะปัญหาขยะ

ความสะอาด โรคติดต่อ และพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน ซึ่งต้องมีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับมานพ ทองตัน และพัลลภสรณ์ วรภัทร์ธีระกุล (2567) ซึ่งพบว่า การขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับพื้นที่จำเป็นต้องอาศัยนโยบายที่ชัดเจน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชน การบูรณาการแผนงาน และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับวีระพงศ์ เกียรติไพโรยศ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง และสุรพล สุยะพรหม (2567) ซึ่งพบว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการปรับปรุงงาน รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

ผลการวิจัยยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับคำรงค์ชัย หยวถยง ธนัสถา โรจนตระกูล และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ซึ่งพบว่า นโยบายและการบริหารองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งและความสามารถ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่น

ขณะเดียวกัน Loud et al. (2024) พบว่า ภาวะผู้นำ ระบบข้อมูล การประเมินผล และการประสานงานระหว่างงานสาธารณสุขกับงานสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่น ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีต้องอาศัยทั้งความชัดเจนของนโยบายและการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เทศบาลตำบลบาลอควรกำหนดแผนงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจนและต่อเนื่อง โดยระบุเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินงาน และตัวชี้วัดผลสำเร็จ รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมตั้งแต่การเสนอปัญหา การจัดทำแผน การดำเนินกิจกรรม และการติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของพื้นที่มากขึ้น

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์รายด้าน

ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.609 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.522 แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ และจิตบริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 4.316 รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานกับเทศบาลมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.043 แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ค่อนข้างดี

ด้านงบประมาณ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.157 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุขมีความเหมาะสม และการใช้งบประมาณของ

เทศบาลมีความคุ้มค่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.742 เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความคาดหวังต่อการบริหารงบประมาณให้เหมาะสม โปร่งใส และคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลมีอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.377 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือในการจัดการขยะของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 3.713 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังต้องการให้เทศบาลพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริหารจัดการโดยรวมของเทศบาลในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.217 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.000 แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการบริหารจัดการในภาพรวมที่ประชาชนยอมรับได้ แต่ยังคงควรส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

เทศบาลควรรักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ เนื่องจากเป็นด้านที่ประชาชนประเมินสูงที่สุด โดยควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ทางสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การสื่อสารกับประชาชน และการบริการเชิงรุก เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

เทศบาลควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้น โดยอาจพัฒนาระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ เช่น Facebook, Line Official Account หรือเว็บไซต์ของเทศบาล

ควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยใช้ทั้งสื่อออนไลน์ เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ และเครือข่ายผู้นำชุมชน

3. ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ

เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้เพียงพอเหมาะสม และสอดคล้องกับปัญหาของพื้นที่ โดยเฉพาะงบประมาณที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการขยะ การดูแลความสะอาด และการส่งเสริมสุขภาพประชาชน ควรเปิดเผยข้อมูล การใช้งบประมาณต่อประชาชนอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมในการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาล

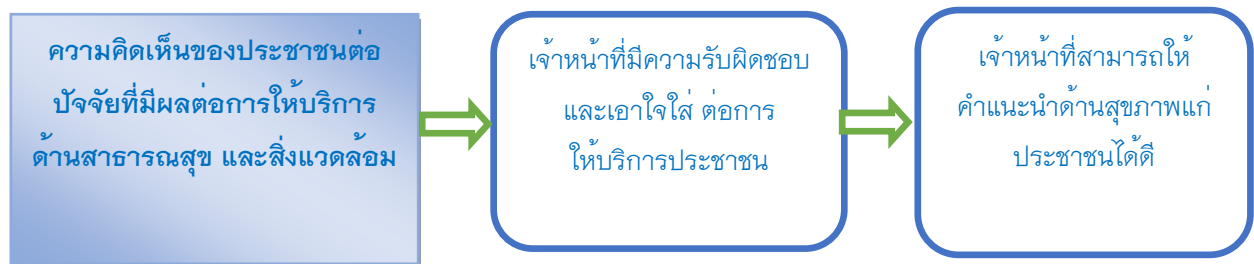
4. ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้เพียงพอ โดยเฉพาะเครื่องมือในการจัดการขยะ ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจากการวิจัยควรเพิ่มจำนวนถังขยะ จุติรองรับขยะ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะให้ครอบคลุมพื้นที่ รวมทั้งพิจารณานำเทคโนโลยีหรือแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

เทศบาลควรส่งเสริมการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลโครงการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุง การให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด

องค์ความรู้ใหม่



ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ ต่อการให้บริการประชาชน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้ดี

References

- กรมควบคุมมลพิษ. (2565). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย พ.ศ. 2565. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). บทบาทและภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมอนามัย. (2563). คู่มือการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมอนามัย. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). รายงานสถานการณ์สาธารณสุขของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- กิตติพงษ์ สุวรรณดี. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 12(2), 45–61.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- จุมพล หนีพวนิช. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2564). การบริหารงานภาครัฐและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลบาสอ. (2567). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570). ยะลา: เทศบาลตำบลบาสอ.

- เทศบาลตำบลบาลอ. (2567). รายงานผลการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. ยะลา: เทศบาลตำบลบาลอ.
- นุกูล ชื่นพัก. (2561). วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 11(3), 77–92.
- ไพศาล ไกรรัตน์. (2562). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 10(2), 95–112.
- วรเดช จันทรศร. (2563). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: พรักหวานกราฟฟิค.
- ศิริพร บุญมี. (2565). ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารการปกครอง, 11(3), 85–103.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2562). การบริหารภาครัฐเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). รายงานประจำปีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2564. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2563). การจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 14(1), 75–92.
- สุภาภรณ์ มงคลสุขี. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน. วารสารการพัฒนาชุมชน, 15(1), 113–128.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2016). Management Control Systems (14th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's Place in Rural Development: Seeking Clarity Through Specificity. New York: Cornell University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.). New York: Routledge.
- Dessler, G. (2017). Human Resource Management (15th ed.). Boston: Pearson.
- Drucker, P. F. (2017). The Effective Executive. New York: Harper Business.
- Fayol, H. (2016). General and Industrial Management. New York: Martino Publishing.
- Hood, C. (2015). A Public Management for All Seasons? Public Administration, 69(1), 3–19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). New York: Pearson.
- Osborne, D. (2018). Reinventing Government in the Information Age. New York: Routledge.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading, MA: Addison–Wesley.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Management (14th ed.). New York: Pearson.
- World Health Organization. (2016). Public Health and Health Promotion Framework. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2018). Environmental Health Guidelines. Geneva: World Health Organization.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper & Row.