

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของ
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม
จังหวัดนครศรีธรรมราช

RELATIONSHIPS BETWEEN FACTORS OF PUBLIC SERVICES AND
QUALITY OF LIFE OF PEOPLE IN AO KHANOM SUB-DISTRICT,
KHANOM DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

อรุณรุ่ง อังคนานนท์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมประชาชนต่อทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในภาพรวมของประชาชนอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับการบริการ สาธารณะด้านความเสมอภาคเท่านั้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกใน ระดับต่ำมาก คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้านที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและ คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต, การบริการสาธารณะ

บทนำ

คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญทั้งต่อบุคคลและสังคม หากบุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมมีเป้าหมายใน การดำเนินชีวิตของตนเองให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้านตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น ความสามารถในการศึกษา ด้านความรู้ อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย คุณธรรมจริยธรรม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลดีต่อการ ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ยิ่งไปกว่านั้น ปัญหาสังคมก็จะลดลงหรือหมดไปได้ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาอาชญากรรม และทรัพยากรธรรมชาติ

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งนี้ เทศบาลตำบลอ่าวขนอมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเป้าหมายในการบริหารงานเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนว ทางการบริหารจัดการที่ดี โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ที่ สำคัญ 3 ด้าน ดังนี้ (1) ความเสมอภาค (2) ความต่อเนื่อง และ (3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การ ปฏิบัติราชการเกิดการบริหารจัดการที่ดี ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความ ต้องการ รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน รวมถึงเพื่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น (คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ, 2563)

ตามความสำคัญที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจในการศึกษา โดยผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะต้อง ได้รับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี คำถึงถึงหลักสำคัญในการบริการ สาธารณะ ซึ่งหลักที่สำคัญดังกล่าวจะต้องอยู่บนพื้นฐานในการคำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ จะสามารถใช้ แนวทางในการวางแผน แก้ไขปรับปรุง และพัฒนาด้านการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับนโยบาย

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1943, p. 340 อ้างถึงใน เถลิงศักดิ์ อินทรสร, 2554, น. 20-21) จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (1) ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ น้ำดื่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความเป็นระเบียบของสังคม (3) ความต้องการผูกพันของสังคม เช่น ต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพ (4) ความต้องการการยกย่อง การได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

แนวคิดและแรงจูงใจตามทฤษฎีอิลเลอร์

Clayton Alderfer (1992 อ้างถึงใน นันทนา จงดี, 2560, น. 29) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (1) กลุ่มที่ต้องการอยู่รอด เป็นความต้องการด้านปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม อาศัย การพักผ่อน และสภาพการทำงานที่ดี (2) กลุ่มที่ต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการอยากมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว และคนในสังคม (3) กลุ่มที่ต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า ความต้องการที่อยากจะมีก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งบุคคลจะต้องใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตนเพื่อทำงานให้เต็มความสามารถของตนเอง และต้องการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

แนวคิดของคุณภาพชีวิต

Sharma (1988 อ้างถึงใน จักรพงษ์ เกษิน, 2554, น. 9) แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์และระดับคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 Bio-physical Needs เป็นความต้องการทางชีวภาพ นับเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ปัจจัยที่ต้องการ ได้แก่ อาหาร ยา รักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ระดับที่ 2 Psycho-social Needs เป็นความต้องการทางสังคม สิ่งที่มนุษย์ต้องการ เช่น การคมนาคม การขนส่ง การศึกษา และบริการสังคม เป็นต้น การได้รับปัจจัยเหล่านี้ร่วมกับ Bio-physical Needs นำมาสู่การมีคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับพึงพอใจ และระดับที่ 3 Personal Aspiration เป็นความต้องการระดับสูงสุด เช่น ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ฯลฯ บุคคลที่บรรลุความต้องการระดับนี้ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม สภาพชีวิตในระดับนี้ส่วนใหญ่ทำให้มนุษย์มีสิ่งอุปโลกและบริโลกอย่างฟุ้งเฟ้อ มีความเป็นอยู่ที่โดดเด่น ก่อให้เกิดปัญหาในการดำรงชีวิต อันเป็นผลกระทบต่อดัชนีคุณภาพชีวิตที่จะค่อย ๆ ลดลง จนอยู่ในระดับที่พึงพอใจเนื่องจากมนุษย์ลดระดับความต้องการลง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 9,415 คน (ข้อมูล แผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561 - 2565) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 105 คน พื้นที่ที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 2 บ้านพังมะพร้าว หมู่ที่ 3 บ้านหัวทะเล หมู่ที่ 4 บ้านตลาดสี่แยก หมู่ที่ 5 บ้านโพธิ์กรด หมู่ที่ 6 บ้านหน้าด่าน หมู่ที่ 7 บ้านเปรี๊ต หมู่ที่ 8 บ้านในเพลา หมู่ที่ 9 บ้านท่าสำเภา หมู่ที่ 10 บ้านนาคลอง หมู่ที่ 11 บ้านวัดโน หมู่ที่ 12 บ้านในทราย หมู่ที่ 13 บ้านเขาหิน และหมู่ที่ 14 บ้านป่าตาล

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัด

นครศรีธรรมราช ตามแนวคิดของ Power, Bullinger and WHOQOL Group, (2002) ใน 4 ด้าน คือ 1. ด้านร่างกาย 2. ด้านจิตใจ 3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม 4. ด้านสภาพแวดล้อม โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาจากทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2553)

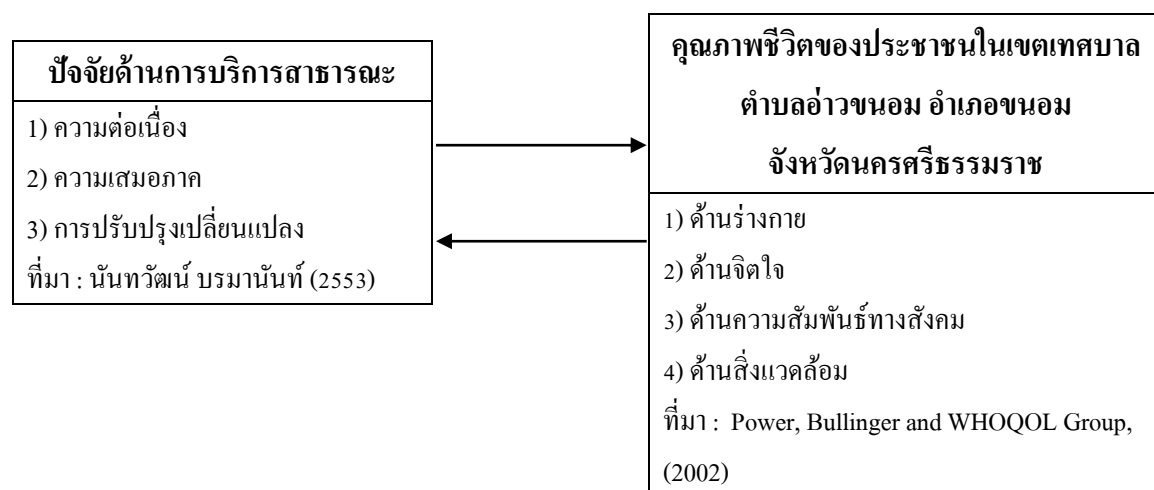
ขอบเขตด้านระยะเวลา

วิจัยโดยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2565

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 9,415 คน (ข้อมูล แผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2561 - 2565) ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกินร้อยละ 10 หรือระดับนัยยะสำคัญจะได้ตัวอย่างไม่น้อยกว่า 99 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้มีการสำรองเพิ่มจำนวน 6 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 105 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่าง

แบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบครบถ้วน ความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูล (Try Out) จากกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยพิจารณาจากค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha) ได้เท่ากับ 0.882 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความถูกต้องและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการสาธารณะ คือ ความต่อเนื่อง ความเสมอภาค และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จำนวน 3 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 26 ข้อ โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดภาษาไทย 26 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามทั้งด้านบวกและด้านลบ คำถามแต่ละข้อเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง เล็กน้อย ไม่เลย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.10 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ เป็นการดูทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวนเพศหญิง คือ 64 คน ส่วนจำนวนเพศชาย คือ 41 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (อยู่ด้วยกัน) จำนวน 53 คน คิดเป็น 50.5% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็น 47.6% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน จำนวน 62 คน คิดเป็น 59% และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็น 57.1%

การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มากที่สุด คือ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เป็นต้น ($\bar{x}=4.02$, S.D.=0.61) รองลงมา คือ การได้รับการบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมอาชีพ สาธารณะสุข การศึกษา ฯลฯ ($\bar{x}=3.96$, S.D.=0.64), เทศบาลมีการเปิดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.93$, S.D.=0.69), การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.66) และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมิณกิจกรรม ($\bar{x}=3.72$, S.D.=0.77) ตามลำดับ

การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมด้านความเสมอภาค ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มากที่สุด คือ การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ($\bar{x}=4.27$, S.D.=0.70) รองลงมา คือ เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง ($\bar{x}=4.03$, S.D.=0.81) และการได้รับความเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการคิด การเสนอโครงการในท้องถิ่น ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.92) ตามลำดับ

การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อทุกข้อในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มากที่สุด คือ การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{x}=3.94$, S.D.=0.66) รองลงมา คือ เทศบาลมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เช่น สถานที่ การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=3.88$, S.D.=0.65) และการได้รับการบริการสาธารณะที่ตรงกับปัญหาและความ

ต้องการ ($\bar{x}=3.67$, S.D.=0.74) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.71) รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.56) และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.56) ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านร่างกาย ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.59$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนรู้สึกพอใจที่สามารถทำอะไร ๆ ผ่านไปได้ในแต่ละวัน ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.73) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ มีกำลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน (ทั้งเรื่องงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน) ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.76) และรู้สึกพอใจกับการนอนหลับ ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.73), สามารถไปไหนมาไหนด้วยตัวเองได้ดี ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.70), รู้สึกพอใจกับความสามารถในการทำงานได้อย่างที่เคยทำมา ($\bar{x}=3.98$, S.D.=0.70), มีจำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาล เพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตรอยู่ได้ในแต่ละวัน ($\bar{x}=2.48$, S.D.=0.84) และข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (เป็นข้อคำถามทางลบ) คือ การเจ็บปวดทางร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดตามตัว ทำให้ไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการ ($\bar{x}=2.36$, S.D.=0.68) ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านจิตใจ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในระดับดีมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมาย ($\bar{x}=4.49$, S.D.=0.60) รองลงมาคือ การยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเองได้ ($\bar{x}=4.40$, S.D.=0.65), รู้สึกพอใจในตนเอง ($\bar{x}=4.30$, S.D.=0.68) ส่วนคุณภาพชีวิตในระดับดีมี 2 ข้อ ได้แก่ ประชาชนรู้สึกพึงพอใจกับชีวิต (เช่น มีความสุข ความสงบ มีความหวัง) ($\bar{x}=4.14$, S.D.=0.71), มีสมาธิในการทำงานต่าง ๆ ($\bar{x}=4.08$, S.D.=0.63) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (ข้อคำถามทางลบ) คือ มีความรู้สึกไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล ($\bar{x}=2.06$, S.D.=1.03)

คุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพ

ชีวิตอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในระดับดีมาก 1 ข้อ คือ รู้สึกพอใจกับการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่นอย่างที่ผ่านมา ($\bar{x}=4.22$, S.D.=0.77) และมีคุณภาพชีวิตในระดับดี 2 ข้อ คือ รู้สึกพอใจในชีวิตทางเพศ (เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วมีวิธีการทำให้ผ่อนคลายลงได้ รวมถึงการช่วยตัวเองหรือการมีเพศสัมพันธ์) ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.69) และรู้สึกพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อน ๆ ($\bar{x}=4.19$, S.D.=0.77) ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในระดับดีมาก 1 ข้อ คือ สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพ ($\bar{x}=4.22$, S.D.=0.60) อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตในระดับดี 7 ข้อ โดยข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีเท่ากัน 2 ข้อ คือ ประชาชนรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยดีในแต่ละวัน ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.56) และรู้สึกพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้ ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.62) รองลงมาคือรู้สึกพอใจกับการเดินทาง การคมนาคม ($\bar{x}=4.02$, S.D.=0.65) ตามด้วยประชาชนได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.71), มีโอกาสที่ได้พักผ่อนคลายเครียด ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.70), รู้สึกพอใจที่สามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็น ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.62) และมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น ($\bar{x}=3.76$, S.D.=0.70) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{x}=4.20$, S.D.=0.71) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.50), ด้านจิตใจ ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.49), และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านร่างกาย ($\bar{x}=3.59$, S.D.=0.43)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการบริการสาธารณะกับคุณภาพชีวิต

ผลการทดสอบสมมติฐาน		คุณภาพชีวิต			
		ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
	R	.168	.339**	.064	.078

การบริการสาธารณะ ด้านความต่อเนื่อง	Sig.	.087	.000	.517	.429
การบริการสาธารณะ ด้านความเสมอภาค	R	.198*	.316**	.138	.062
	Sig.	.043	.001	.160	.527
การบริการสาธารณะ ด้านปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	R	.160	.309**	.060	.056
	Sig.	.102	.001	.545	.573

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการบริการสาธารณะกับคุณภาพชีวิต สามารถสรุปได้ ดังนี้ คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านความเสมอภาค เท่านั้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำมาก, คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ, คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะ ทั้ง 3 ด้าน, และคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากตำบลขนอม อำเภอขนอม เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนในท้องถิ่นมีความผูกพันกับธรรมชาติและหวงแหนในท้องถิ่นของตน ส่วนใหญ่ประชาชนมีความสัมพันธ์กันในแบบเครือญาติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำโดยเทศบาลตำบลอ่าวขนอมได้ให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่ประชาชน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าเทศบาลจึงมีการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และบริบทที่

เปลี่ยนแปลงไป เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานสังคม การบริการสาธารณสุขการส่งเสริมอาชีพ การจัดการความรู้ภายในชุมชน การประชาสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในชุมชน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

สอดคล้องกับ ปิยะนุช ดันเจริญ, และสุรศักดิ์ โดประสี (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากการที่เห็นได้ชัดถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการ การได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ ด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับ อรรถพร กักคำพูล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวมีคุณภาพชีวิตในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และทางด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญการพัฒนาทางด้านร่างกาย และจิตใจผ่านการรณรงค์ทางด้านสุขภาพ และจิตใจคนในชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนเกิดคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวภายในชุมชนได้ และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านความเสมอภาคด้านเดียวเท่านั้น และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอนม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นพื้นที่ที่แวดล้อมไปด้วยธรรมชาติ ประชาชนส่วนใหญ่ล้วนมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง และจากผลการวิจัยพบว่า การเจ็บป่วยทางด้านร่างกายอยู่ในเกณฑ์น้อยมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพร่างกายเป็นอย่างดีและเป็นปกติอยู่แล้ว แม้ว่าเทศบาลจะมีนโยบายในการดูแลเอาใจใส่สุขภาพของประชาชนอย่างสม่ำเสมอยาวนาน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมพัฒนาระบบสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ารับบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง การสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมในให้บริการประชาชน อาจกล่าวได้ว่า สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องพื้นฐานที่ทุกคนรับทราบและได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จึงไม่ได้มองว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใด ส่งผลทำให้การทดสอบความสัมพันธ์ของการบริการสาธารณะกับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำมากนั่นเอง

คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน แต่มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ เป็นเพราะเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอนม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการ

จัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนเป็นอย่างดี ต่อเนื่อง และยาวนาน เห็นได้จากผลการวิจัยที่การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนต่างมีความคุ้นชินกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมเป็นอย่างดีอยู่แล้ว เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กันในแบบเครือญาติ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการต่าง ๆ เป็นเรื่องปกติทั่วไป จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน เป็นเพราะเหตุผลที่ได้ยกอธิบายข้างต้น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นมีความปรองดองรักใคร่กันจากสายสัมพันธ์แบบเครือญาติ พี่น้อง เพื่อนบ้าน และทางเทศบาลเองก็มีการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงในลักษณะสายสัมพันธ์แบบเครือญาติด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมในส่วนของบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้านมีบทบาทน้อย เนื่องจากประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้ ชุมชนมีความเข้มแข็งสูง ประชาชนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รักใคร่ปรองดองและดูแลช่วยเหลือกันอย่างเป็นปกติกันอยู่แล้ว ดังนั้นคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมจึงไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะ

คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากประชาชนในตำบลขนอมมีวิถีชีวิตที่ใกล้ชิดธรรมชาติมาตั้งแต่กำเนิด ย่อมมีความรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เป็นอย่างมาก ประชาชนจึงมีความตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติอยู่เสมอ นอกจากจะเป็นถิ่นกำเนิดของประชาชน แล้วยังเป็นแหล่งประกอบอาชีพที่สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนอย่างต่อเนื่องเสมอมา เนื่องจากชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ขึ้นชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ หากประชาชนไม่ช่วยกันดูแลรักษาก็ย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม วิถีชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชน โดยเฉพาะการเป็นแหล่งท่องเที่ยวด้วยแล้ว ธรรมชาติคือรากฐานสำคัญในการดำเนินชีวิต ประกอบอาชีพสร้างรายได้ และสร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิต การบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจึงมีการสนับสนุนส่งเสริมในลักษณะทั่ว ๆ ไป ตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งมีการพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนต้องการตามปกติ อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยประชาชนทุกคนล้วนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป็นอย่างดี จึงส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การบริการสาธารณะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย บริหารจัดการปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตทั้งในด้านอุปโภคและบริโภคให้เพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งวางแผนพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขอยู่เสมอ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นอย่างทันที่ ดังกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต้องให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคกับประชาชนในทุกช่องทางอย่างทั่วถึง การให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง การประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุขหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือในการเข้ารับการตรวจโรคและรับบริการทางการแพทย์อย่างรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่าย และส่งเสริมการให้บริการการจัดสถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร และส่งเสริมการดูแลสุขภาพและสุขอนามัยของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2. การบริการสาธารณะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ แม้ผลการวิจัยจะมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะตอบสมมุติฐาน และแสดงถึงความต้องการได้รับการบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับน้อย แต่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในขณะนี้ นอกจากส่งผลต่อสุขภาพร่างกายแล้ว ยังส่งผลต่อสุขภาพจิตของประชาชนอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นความตื่นกลัว ความวิตกกังวลการติดเชื้อ เทศบาลจึงมีความสำคัญต่อความมั่นคงทางจิตใจของประชาชนอย่างมาก เป็นสื่อกลางในการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับประชาชนทุกช่วงวัย ไม่ว่าจะเป็น วัยเด็ก ผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุ เช่น แนวทางในการจัดการความเครียด การให้ความรู้เรื่องการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ แนวทางการดูแลป้องกันตนเองอย่างเคร่งครัด เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้สื่อสารให้เข้ากับสถานการณ์และบริบทพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมสำหรับประชาชนสามารถเข้าใจ ยอมรับ และเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และมีกำลังใจในการดำเนินชีวิตและมีความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ สามารถผ่านพ้นสถานการณ์ต่าง ๆ ไปได้ นอกจากนี้ ควรเน้นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนที่ว่างงานหรือผู้ได้รับผลกระทบ การให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพราะความมั่นคงเป็นสิ่งที่สร้างความอุ่นใจให้ประชาชน ทำให้ประชาชนมีขวัญกำลังใจในการดำเนินชีวิต

3. การบริการสาธารณะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ส่งเสริมศักยภาพประชาชน การทำให้ประชาชนรู้สึกมีคุณค่า เช่น การรับรู้ว่ามีโอกาสได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างทั่วถึง การให้ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะใน

การประกอบอาชีพ การส่งเสริมอาชีพของชุมชนตามภูมิปัญญาและวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมในสังคม และชุมชน มีโอกาสช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น การส่งเสริมความเสมอภาค เช่น ได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ได้รับการเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการคิด การเสนอโครงการในท้องถิ่น

4. การบริการสาธารณะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ควรวางแผนเพื่อพัฒนาการอยู่อาศัยในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โครงสร้างพื้นฐานของชุมชน สาธารณูปโภคต่าง ๆ การจัดระเบียบชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การปรับปรุงและพัฒนา สภาพแวดล้อมให้ปราศจากมลพิษ การจัดการเรื่องความสะดวกในการคมนาคมและการขนส่ง ส่งเสริม การท่องเที่ยวภายในชุมชนเพื่อสร้างกระแสเงินสดและรายได้ให้หมุนเวียน เป็นการช่วยเหลือและ ส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนในชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องของความต้องการของประชาชนที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลอำเภอนวมมากขึ้น และควรเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาด้าน การบริการสาธารณะ อาจเพิ่มกระบวนการรวบรวมข้อมูล เช่น การเก็บข้อมูลหรือสัมภาษณ์ผู้บริหารของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานและข้าราชการที่ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความเป็นไป ได้ในการบริหารงานขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตประชาชนและยังเป็นการต่อยอด องค์กรความรู้จากการศึกษาครั้งนี้

บรรณานุกรม

- คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ. (2563). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลอำเภอนวม อำเภอนวม จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- จักรพงษ์ เกษเอ็น. (2554). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอาศัยในชุมชนของการเคหะแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี โครงการเคหะชุมชนทุ่งสองห้อง อาคารแฟลตเช่า (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต), กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า).

- เถลิงศักดิ์ อินทรสร. (2554). แรงจูงใจกับการปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ, และสุรศักดิ์ โตประสี. (2556). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อรรคมพร กักคำงพล. (2564). คุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนประเทศไทย, วารสารรัชต์ภาคย์. 15(43), 226.