

**ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु
อำเภอสุโงปาตี จังหวัดนราธิวาส**
**PEOPLE'S EXPECTATIONS OF PUBLIC SERVICES OF PALURU SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, SU-NGAI PADI DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE**

สุชินชยันต์ เพ็ชรนิล

Suchinchayan Phetnil

มุฮัมหมัดฟูซียาน ซง

Muhammadfuzuyan Zongi

อับดุลลอฮมาลีก หมัดเฮอร์

Abdullorhamalig madrea

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

of Public Administration, Nakonrathasima College

E-mail: masterloh.hsd@gmail.com, Angkor.pukis@gmail.com, bbird@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 26 มกราคม 2569

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 10 กุมภาพันธ์ 2569

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 12 กุมภาพันธ์ 2569

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชน 2) เปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ และ 3) เสนอแนวทางการบริการสาธารณะของเทศบาล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสุโงปาตี จังหวัดนราธิวาส กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทาร์ยามาเน่ 390 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้นำชุมชน 24 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ค่า F (F-test) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง ด้านการประปา ด้านสวัสดิการสังคม และด้านการคมนาคม ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการบริการสาธารณะของเทศบาล ควรดำเนินการโดยยึดหลักการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของประชาชน จัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวม และมีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และชุมชน เช่น เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยการทำงานในลักษณะของเครือข่ายความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ การใช้หลักความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดทำบริการ

สาธารณะ การให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมและเสนอปัญหาความต้องการอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, การให้บริการสาธารณะ, ประชาชน, เทศบาล

Abstract

The research purposes were to study and to compare the People's Expectations of Public Services of Paluru Subdistrict Municipality, Su-ngai Padi District, Narathiwat Province classified by the personal factors. This was the mixed method research. The population was the people aged 20 years and over living in the area of the Paluru Subdistrict Municipality, Su-ngai Padi District, Narathiwat Province ; the sample group was the 390 people determined using Taro Yamane's formula. And the key informants are 24 community leaders in Paluru Subdistrict Municipality. The research instrument was the rating scale questionnaire. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent samples), one-way Analysis of Variance, and method of Scheffe'.

The research findings were: (1) has expectations regarding public services, found the overall was at high level ; when descending mean were the Water resources for agriculture, electricity and lighting, waterworks, social welfare and transportation ; and (2) the people with different gender, education levels, and occupations had the Expectations of Public Services was not significantly different. (3) Municipal public service guidelines should be implemented based on principles such as responding to the needs and wants of the people, prioritizing urgent needs, engaging the public, and being consistent with the context of the area and community For example, enhancing problem-solving capabilities by working in collaborative networks between government agencies, private sector organizations, civil society organizations, and professional institutions. Utilizing the principle of cooperation between local authorities to enhance the capacity to provide public services. To educate the public on how to participate and genuinely present their problems and needs.

Keyword : Expectation, Public services, Municipality, People

บทนำ

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งพัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้า และไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีดุลยภาพระหว่างอำนาจในการบริหารราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ในกฎหมาย และให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ (พัชรวรรณ นุชประยูร, 2559 : 22) เพื่อให้สามารถบริหารราชการ สอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยรัฐบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายเท่านั้น

การกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญ เพราะการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางจะช่วยให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระและเพิ่มความคล่องตัว ในการกำหนดนโยบายและการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และยังเป็นการแก้ไขปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะที่ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริมพัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ งานสวัสดิการสังคม นันทนาการ การศึกษา การสาธารณสุข 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรการบริหารงานส่วนท้องถิ่นในตำบลที่เกิดขึ้นตามนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นระดับพื้นฐานได้มีอำนาจในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลจึงมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในชุมชนของตนเอง ซึ่งเทศบาลตำบลปลีสุ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยยึดหลักการที่ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการ และติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยคำนึงถึงการให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อนำความต้องการของประชาชนไปเป็นกรอบในการให้บริการสาธารณะ จากหลักการสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลีสุ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะลुरु ที่เพศต่างกัน มีความความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะลुरु ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน
3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะลुरु ที่มีอาชีพต่างกัน มีความความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง 3) ด้านการประปา 4) ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและ 5) ด้านสวัสดิการสังคม
 - 1.1.2 แนวทางการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา
 - 1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 15,609 คน (เทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน การสุ่มตัวอย่าง ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (stratified sampling) ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)
 - 1.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้นำชุมชน 8 ชุมชน ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 24 คน
 - 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลปะลुरु อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา
 - 1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย อยู่ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 ถึงเดือนเมษายน 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีวิทยาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง 3) ด้านการประปา 4) ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและ 5) ด้านสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา

2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหา อุปสรรคการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง 3) ด้านการประปา 4) ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและ 5) ด้านสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา มีแนวทางอย่างไร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากทุกชุมชนในเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยคำนวณตามสัดส่วนร้อยละ จำนวน 390 คน

3.2 เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยทำการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม กรณีที่มีการตอบคำถามไม่ครบถ้วนผู้วิจัยได้ขออนุญาตเข้าพบและขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เชิงปริมาณ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติค่า t-test และ F-test (one way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe/)

4.2 เชิงคุณภาพ ได้จากการจดบันทึกและบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาอภิปรายผลข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา มีผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของประชาชนต่อการ		ระดับความคาดหวัง		แปลผล	ลำดับ
บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลปะลัฏ		$\bar{X}$	S.D.		
1.	ด้านการคมนาคม	3.52	0.40	มาก	5
2.	ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง	3.69	0.46	มาก	2
3.	ด้านการประปา	3.68	0.45	มาก	3
4.	ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	3.74	0.40	มาก	1
5.	ด้านสวัสดิการสังคม	3.57	0.42	มาก	4
รวม		3.64	0.33	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลัฏ อำเภอ สู่หงป่าติ จังหวัดนราธิวาส ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ($\bar{X} = 3.74$) ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการประปา ($\bar{X} = 3.68$) ด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการคมนาคม ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นดังนี้

1) ด้านการคมนาคม พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การจัดทำป้ายจราจรเพื่อความสะดวกในการสัญจร รองลงมา การก่อสร้างถนนลาดยาง และการซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

2) ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การขยายเขตการใช้ไฟฟ้าแรงต่ำให้เพียงพอต่อความต้องการ รองลงมา การปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน และการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างระหว่างหมู่บ้าน

3) ด้านการประปา พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้ดีขึ้น รองลงมา การขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อผลิตน้ำประปา และการซ่อมแซมท่อส่งน้ำประปาที่ชำรุดเสียหาย

4) ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การก่อสร้าง ต่อเติมคลองส่งน้ำเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รองลงมาการขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

5) ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ระบบป้องกันโรคติดต่อในชุมชน รองลงมา การซ่อมแซม บำรุงรักษาสถานที่สาธารณะ และลานกีฬา ศูนย์สุขภาพ หรือเครื่องออกกำลังกายในชุมชน

2. เปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลัฏ อำเภอสู่หงป่าติ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะลัฏ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส

พบว่า

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ ดำเนินการโดยยึดหลักการ ได้แก่ ตอบสนอง ความจำเป็นและความต้องการของประชาชน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวม และมีความสอดคล้องกับ บริบทของพื้นที่และชุมชน และจัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของ ประชาชน ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย คือ การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อ การเกษตร การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ไฟฟ้า การประปา ด้านสวัสดิการสังคม และด้าน การคมนาคม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ อชิรญาณ ฉิมพุก และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ตรงกับความต้องการในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติยากร จันทรงาม และ เกษภา ผาทอง (2566 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า คาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สมบูรณ์ ชมพุดผ่อง (2556 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วรวรรณ กิตติสุขคนธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรัฏฐภัทร ทราฤทธิ์ และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2566 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความคาดหวัง ของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

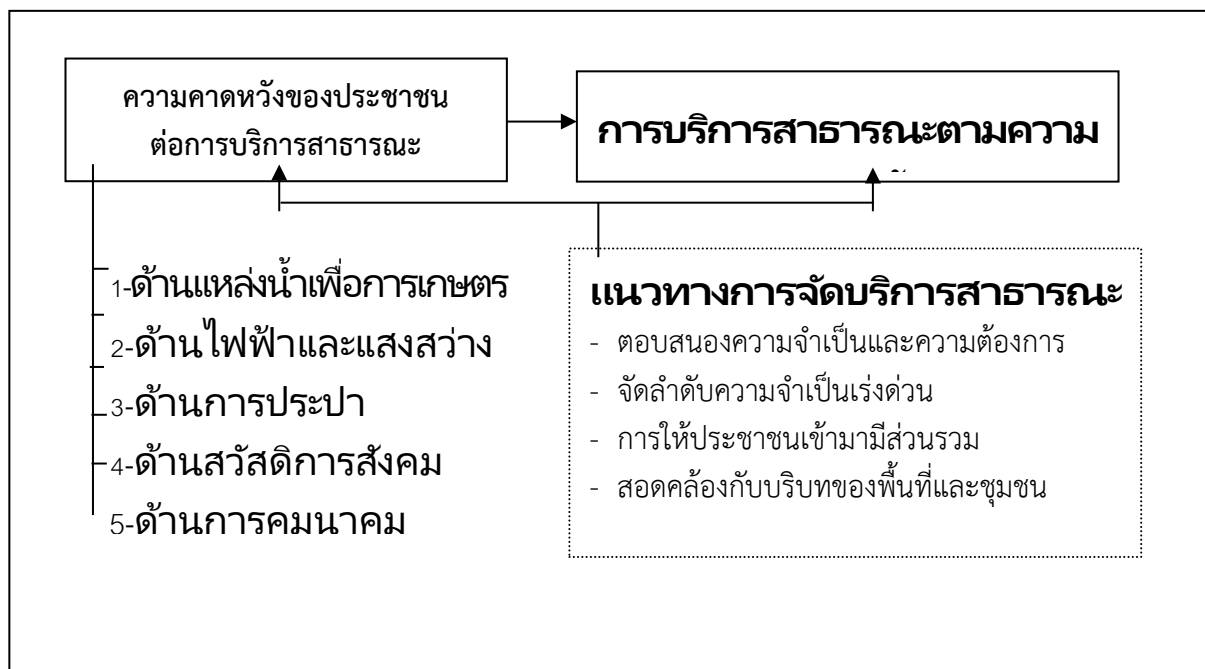
2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของ ประชาชน ไม่มีผลต่อความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ วรวรรณ กิตติสุขคนธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. การทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส เทศบาลควรจัดลำดับความเร่งด่วนในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ซึ่งเป็น

ความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย คือ การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ ไฟฟ้า การประปา ด้านสวัสดิการสังคม และด้านการคมนาคม สอดคล้องกับแนวคิดของ รสคณธ์ รัตยเสริมพงศ์ (2557 : 13) ที่กล่าวว่าปัญหาการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้า หรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปะลู่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา



ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านการคมนาคม เทศบาลตำบลควรจัดทำป้ายจราจรเพื่อความสะดวกในการสัญจร ให้มากยิ่งขึ้น
 - 1.2 ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง เทศบาลตำบลควรขยายเขตการใช้ไฟฟ้าแรงต่ำให้เพียงพอต่อความต้องการ
 - 1.3 ด้านการประปา เทศบาลตำบลควรดำเนินการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เทศบาลตำบลควรก่อสร้าง ต่อเติมคลองส่งน้ำเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

1.5 ด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลควรดำเนินการเกี่ยวกับระบบป้องกันโรคติดต่อในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริการสาธารณะ

2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- จิรัฐภักดิ์ ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. 2566. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *Journal of Modern Learning Development*. 9(2), 31.43.
- ฐิตียากร จันทรงาม และ เกษภา ฝาทอง. 2566. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*. 7(3), 625-641.
- นฤกร สภาเจริญกุล. 2553. ความคาดหวังด้านการรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตพื้นที่บางแคเหนือ กรุงเทพมหานคร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พัชรพรรณ นุชประยูร. 2559. หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะ. ในเอกสารการสอนหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. 2563. ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 10(2), 134-144.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2542. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 116, พุทธศักราช 2542.
- _____. 2560. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 60ก, 6 เมษายน 2560.
- รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. 2557. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น” เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรวรรณ กิริติสุคนธ์. 2554. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. 7 (1). 40-53.
- ศุภชัย ยาวะประภา. 2538. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบุรณ์ ชมพูผดุง. 2556. การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบทมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

อชิรญาณ์ ฉิมพุก และคณะ. 2558. ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ปลายบางอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. วารสารสหวิทยาการวิจัยฉบับบัณฑิตศึกษา, 4 (4).
61-71.