



## ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

### People's Needs towards Public Services of Sako Sub district Administrative Organization, Si-Sakhon, Narathiwat

รุสนี กีโตะ<sup>1\*</sup>, นัฟซะห์ เจ๊ะมะ<sup>2</sup>, มุฮัมมัดฟิซัน สะมะแอ<sup>3</sup> และศรีนทร์ญา จังจิง<sup>4</sup>

Rusnee Kitoh<sup>1\*</sup>, Nafsah Chemat<sup>2</sup>, Muhammadfisan Samaae<sup>3</sup> and Sarinya Jungjing<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> นักศึกษาปริญญาตรี, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>1,2,3</sup> Bachelor student, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

<sup>4</sup> อาจารย์, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>4</sup> Lecturer, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

\*Corresponding author, E-mail: 406307010@yru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 374 คน ได้มาจากการหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาสรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับที่สอง ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุขอยู่ในลำดับที่สาม ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่สี่ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนอยู่ใน



ลำดับที่ห้า ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในลำดับที่หก ด้านการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในลำดับที่เจ็ด และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในลำดับสุดท้าย 2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความต้องการการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน และประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ที่แตกต่างกันมีความต้องการของการบริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความต้องการ, ประชาชน, บริการสาธารณะ

## Abstract

This research study on People's Needs towards Public Services of Sako Sub district Administrative Organization, Si-Sakhon, Narathiwat had the objectives of 1) to study the level of people's needs in public services of Sako Sub-District Administrative Organization, Si-Sakorn, Narathiwat. 2) To study the factors affecting the level of people's needs for public services of Sako Sub-District Administrative Organization, Si Sakhon, Narathiwat. 3) To suggest ways to provide efficient public services that meets the needs of people in the area. A total of 374 people aged 18 years or older in this study were obtained by sampling according to Taro Yamane's formula and using a Stratified Random Sampling method, The research tools were questionnaires and interviews, statistics used for data analysis were descriptive statistics including percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation, for hypothesis testing, t-test was used and one-way ANOVA.

The study found that 1) People's needs for public services of Sako Sub district Administrative Organization, Si Sakhon, Narathiwat included all aspects at a high level, with infrastructure being the highest level, social and quality development is the second level, security and peace are the third level, economy and tourism is the fourth level, poverty alleviation is the fifth level. For education, religion, tradition, arts and culture and local wisdom are at the sixth level, good management is at the seventh level, and the management of natural resources and the environment is the last level. 2) Hypothesis testing found that people have different personal factors; age, occupation and average monthly income, have different needs for public services. However, the people have personal factors, gender, there is no difference in needs for public service.

**Keywords:** Needs, People, Public Services



## บทนำ

การจัดระดับการปกครองในประเทศไทยในปัจจุบัน ได้แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนกลางประกอบด้วย กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และราชการส่วนท้องถิ่นจะประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งในการแบ่งระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อให้เหมาะกับการปฏิบัติงานของราชการให้มีสมรรถภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดี (ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์, 2555 : 1) ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งความหมายของบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2559 : 34)

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐที่จะต้องจัดทำให้กับประชาชนที่อยู่อาศัยภายในประเทศให้ได้รับความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตตามปกติ การจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทยมีวิวัฒนาการอันยาวนานมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2475 ทำให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีทั้งกฎหมายที่จะตั้งองค์กรขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และกฎหมายที่กำหนดกติกาในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจการให้บริการสาธารณะ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านการเลือกตั้งสมาชิกแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีเขตพื้นที่ที่กำหนดโดยมีกฎหมายรับรอง แต่สภาพเป็นจริงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากประสบปัญหาหลายด้าน เช่น รายได้ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ระบบการเมืองท้องถิ่นผูกขาดไม่แข่งขัน การบริหารไม่โปร่งใส ขาดการตรวจสอบจากประชาชน จึงเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดปัญหาความด้อยประสิทธิภาพจากหลายสาเหตุ ซึ่งปัจจุบันมีแนวความคิดการปรับปรุงการบริหารภาครัฐให้เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก กะทัดรัด มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตรวจสอบได้ว่า มีการบริหารคล้ายการทำงานของภาคเอกชน องค์กรปกครองท้องถิ่นหลายแห่ง จึงได้นำเทคนิคการวางแผนอย่างมียุทธศาสตร์ (Strategic planning) มาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขั้นตอนการสร้างวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์ศักยภาพในอนาคต และความสามารถวางแผนอนาคต (ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2557 : 74)



จากกฎหมายและสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวถึงในตอนต้นพบว่า องค์กรส่วนท้องถิ่นต้องปรับตัวอย่างมากสำหรับการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น งบประมาณ ขนาดของพื้นที่ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน และสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีมาตรฐานเพื่อความเป็นเลิศสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพมากเพียงพอในการพัฒนาบริการสาธารณะ

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ ได้ทำตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยมีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วนต่าง ๆ คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนการศึกษา และส่วนโยธา เพื่อรับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานประจำที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ตำบลชากอ โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง มีการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพภายใต้การกำกับดูแลของนายอำเภอ ทั้งนี้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา ทำให้ชุมชนไม่สามารถมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่บรรลุเป้าหมายหรือ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุอาจมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดแผนพัฒนาไม่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน งบประมาณไม่เพียงพอหรืออาจเป็นเพราะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีคุณภาพ (วันนี้ นนทบุรี, 2554 : บทคัดย่อ) ดังนั้นจึงทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร

จากปัญหาการจัดบริการสาธารณะข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะในเขตตำบลชากอ ว่าประชาชนมีความต้องการบริการสาธารณะในด้านในบ้าง และในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ต้องพบเจอ รวมทั้งผลการวิจัยจะนำมาซึ่งข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่



## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ดังนี้ ชาญชัย แสงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public services) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ขวลิต สละ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญกิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่งการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

### 2. หลักการให้บริการสาธารณะ

มีผู้อธิบายหลักการการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์ (2555) ได้อธิบายถึงการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใดจะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้ เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ



2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ซึ่งหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระหรือองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันว่าการบริการสาธารณะจะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย ซึ่งหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

Katz & Danet (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

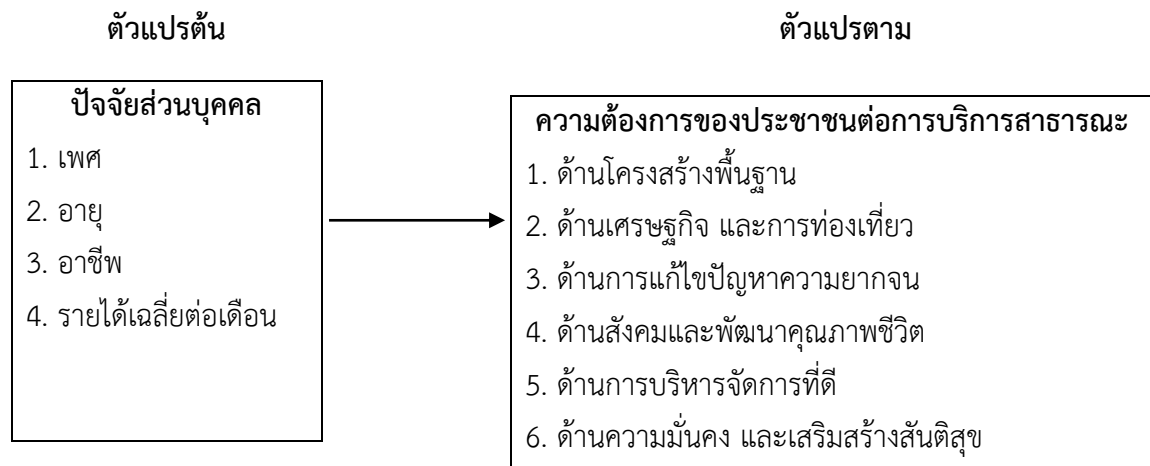
สรุปได้ว่า หลักสำคัญของการให้บริการสาธารณะมีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่องและการปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ





### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส และการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลการบริการสาธารณะ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในตำบลชากอ จำนวนทั้งสิ้น 374 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane (1970 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2546) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

3.1 แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย โดยคำถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเกิร์ต (Likert, 1967) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด



3.2 แบบสัมภาษณ์ ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ คือ ประชาชนมีความต้องการบริการสาธารณสุขอะไรบ้าง

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดยครอนบาค ซึ่งได้ค่าดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) = .964 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อคำถามในการสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ คือ t-test และ One Way ANOVA สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ผลวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขฯ

ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขฯ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.39	.722	มากที่สุด
ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.39	.651	มากที่สุด
ด้านความมั่นคง และเสริมสร้างสันติสุข	4.36	.775	มากที่สุด
ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว	4.33	.722	มากที่สุด
ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน	4.26	.753	มากที่สุด





ตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะฯ

ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะฯ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	4.25	.697	มากที่สุด
ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะฯ รวมทุกด้าน	4.27	.609	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส พบว่า ประชาชนมีความต้องการต่อการบริการสาธารณะอยู่ในลำดับมากที่สุด โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.27 และค่า S.D. เท่ากับ .609 โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในลำดับสูงสุด โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.39 และค่า S.D. เท่ากับ .722 ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับที่สอง โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.39 และค่า S.D. เท่ากับ .651 ด้านความมั่นคง และเสริมสร้างสันติสุขอยู่ในลำดับที่สาม โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.36 และค่า S.D. เท่ากับ .775 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่สี่ โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.33 และค่า S.D. เท่ากับ .722 ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนอยู่ในลำดับที่ห้า โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.26 และค่า S.D. เท่ากับ .753 และด้านการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.25 และค่า S.D. เท่ากับ .697

## 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	P-Value
ชาย	158	4.29	.571	.363	0.81
หญิง	216	4.27	.637	.369	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลชากอ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	P-Value
ระหว่างกลุ่ม	4	6.763	1.691	4.727	.001*
ภายในกลุ่ม	369	131.974	.358		
รวม	373	138.736			



จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลชากอ ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความต้องการบริการสาธารณสุขแตกต่างจากประชาชนในตำบลชากอที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4** แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	P-Value
ระหว่างกลุ่ม	6	5.373	.896	2.464	.024*
ภายในกลุ่ม	367	133.363	.363		
รวม	373	138.736			

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลชากอที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขแตกต่างจากประชาชนในตำบลชากอที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และแตกต่างจากประชาชนในตำบลชากอที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างจากประชาชนในตำบลชากอที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม แตกต่างจากประชาชนในตำบลชากอที่มีอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 5** แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	P-Value
ระหว่างกลุ่ม	5	17.916	3.583	10.91	.000*
ภายในกลุ่ม	368	120.821	.328	4	
รวม	373	138.736			

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลชากอ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข แตกต่างจากจากประชาชนในตำบลชากอที่มี



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท แตกต่างจากจากประชาชนในตำบลชากอที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุปและอภิปรายผล

**1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนต้องการให้มีการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง โดยการปรับปรุงท่อระบายน้ำครอบคลุมทุกพื้นที่ และอยากให้มีการปรับปรุงถนนและซ่อมแซมที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง มีการขยายเขตไฟฟ้าให้แสงสว่างตามชุมชนและครอบคลุมถึงจุดที่ลับตาหรือเสี่ยงภัยเพื่อจัดให้มีน้ำประปาที่สะอาดและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลดำเนินการปรับปรุงถนนและติดตั้งไฟฟ้าให้ทั่วชุมชน

**2. ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต** ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลชากอ ดำเนินการส่งเสริมสุขภาพประชาชนในท้องถิ่นอย่างจริงจังโดยการจัดสถานที่ออกกำลังกาย และมีแนวทางในการแก้ปัญหาสาธารณสุขอย่างชัดเจน ส่งเสริมงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการชุมชนแก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม (ผู้พิการ เด็กกำพร้า คนยากจน และบุคคลเร่ร่อน/ไร้ที่อยู่อาศัย) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูศักดิ์ เสือโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้มีการจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย พร้อมทั้งการจัดแข่งขันกีฬาแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย การปรับปรุงอาคารศูนย์ดูแลเด็กก่อนปฐมวัย พร้อมจัดอุปกรณ์เสริมทักษะให้เหมาะสม ให้อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) ได้มีบทบาทในการดูแลรักษาพยาบาลประชาชนมากขึ้น และการให้มีความรู้และสนับสนุนประชาชนการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

**3. ด้านความมั่นคง และเสริมสร้างสันติสุข** ประชาชนต้องการให้มีการส่งเสริมให้ผู้นำศาสนาเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความมั่นคง และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองโดยการร่วมคิดร่วมทำ มีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนจนถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เสือโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จัดให้มีอาสาสมัครในการบรรเทาสาธารณภัยและการให้มีอาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในเขตเทศบาล เช่น ตำรวจบ้าน อปพร.ทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้ผู้นำศาสนาเข้ามามีบทบาทกับการแก้ไขปัญหาความมั่นคงในพื้นที่



**4. ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว** ประชาชนมีความต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชากอเพื่อพัฒนาบทบาทการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเชิงวัฒนธรรม และเชิงสุขภาพ ที่มีคุณภาพ และส่งเสริมการรวมกลุ่มด้านอาชีพและสหกรณ์ อีกทั้งยังต้องการให้มีการส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และส่งเสริมการตลาดการค้าการลงทุนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพ และมีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน

**5. ด้านการแก้ไขปัญหาคความยากจน** ประชาชนมีความต้องการให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานสร้างอาชีพแบบยั่งยืนให้กับประชาชน และพัฒนาทักษะและศักยภาพในการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังมีความต้องการให้มีการจ้างงานโดยองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมและสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ การจัดให้มีการจ้างงานเสริมรายได้ในเขตเทศบาลตลอดปี การจัดหางานให้เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส อย่างใกล้ชิดและสร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้ยากไร้ รายได้น้อยผู้ด้อยโอกาส

**6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี** ประชาชนต้องการให้มีการกำหนดแนวทางในการฟื้นฟูสภาพแม่น้ำลำคลองให้มีการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ และแก้ไขปัญหา น้ำกัดเซาะริมชายฝั่ง อีกทั้งยังต้องการให้ดำเนินการเพื่อจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และเพิ่มพื้นที่ในการทิ้งขยะมูลฝอยให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวีกา เลาว์ณศิริ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยและเรื่องน้ำเน่าเสีย

## **2. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส**

เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะของ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพวัลย์ คงคาลิหมินทร์ (2555) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการทำงานหรืออาศัยอยู่ ความหนาแน่นของประชาชนในพื้นที่ และลักษณะทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้



อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงนิญ วังแก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ เชิดชัยภูมิ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนใน การรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และปัจจัยด้าน ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า เพศ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความ ต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่สำรวจความเป็นอยู่ของประชาชนและช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น
2. ทุกหน่วยงานในพื้นที่ต้องทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อจัดบริการสาธารณะ
3. เนื่องจากในตำบลมีผู้ว่างงานจำนวนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีมาตรการช่วยเหลือผู้ว่างงานอย่างชัดเจน

### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้



2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

3. ควรทำการศึกษาวิจัย โดยที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ไม่ใช่แค่เฉพาะ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปเท่านั้น เพื่อที่จะได้รู้ว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปนั้น มีความต้องการในเรื่องอะไรบ้าง เพราะความต้องการ ของแต่ละช่วงอายุไม่เหมือนกัน

4. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส และนำวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์ไป ให้ผู้บริหารได้รู้ว่าประชาชนพอใจมากแค่ไหนกับการให้บริการของทางองค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อที่ทางผู้บริหารจะได้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน. (2561). ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ.

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/WWhaw>

ชวลิต สละ. (2556). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). กฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2557). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทพินเนตพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.

ชูศักดิ์ เสือโลห์. (2556). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์. (2555). การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

นพวัลย์ คงคาลิหมิน. (2555). ความต้องการของประชาชนต่อคุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2559). บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองของฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.

พจนีย์ วงษ์แก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.





- ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- มานิตย์ จุมปา. (2556). คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันนี นนท์ศิริ. (2554). การศึกษาความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้อย. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี : บริษัท ออฟเซ็ทเพรส จำกัด.
- อภิชาติ เขิดชัยภูมิ. (2546). ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Katz, E lihu and Brenda, Danet. (1973).Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society. New York : Basic Books.
- Likert, Scale. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbeic, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York : Wiley & Son.
- Yamane, T. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. 3rd. New York : Harper and Row.