

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี People's Expectations Toward the Public Services of Bueng Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province

อรรถิณี ทวยนาค¹ วิจิตร วิชัยสาร¹ กริธา ไชแสง¹ และประภัสสร ทองยิณดี^{2*}

Onthinee Thuynak, Vichit Vichaisarn, Greta Kaisarn, and Prapatsorn Thongyindee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย รวมถึงเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อไป งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กับด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจ ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ 6 สมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่กำหนดไว้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัยที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมมติฐานที่กำหนดไว้ในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 สมมติฐาน ได้แก่ อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การให้บริการสาธารณะ เทศบาล ประชาชน การให้บริการ

¹อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี

Lecturer, Faculty of Management Science, Eastern Asia University, Pathum Thani Province.

^{2*}อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี

Lecturer, Office of Academic Affairs, Eastern Asia University, Pathum Thani Province.

Corresponding author e-mail: prapatsorn@eau.ac.th

ARTICLE HISTORY: Received 28 August 2024, Revised 30 January 2025, Accepted 12 September 2025

Abstract

This research aims to examine people's expectations regarding the public services provided by Bueng Yitho Municipality in Thanyaburi District, Pathum Thani Province, and to compare these expectations across gender, age, education, occupation, income, and length of residence. The findings are intended to offer reliable information for municipal executives to enhance future public service development. This study employed a quantitative research design, with data collected from 395 respondents using a structured questionnaire. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation, while hypothesis testing was conducted using t-tests and F-tests. The results indicate that overall public expectations toward municipal public services were at a high level. When examined by dimension, all aspects were also rated highly, ranked from highest to lowest mean as follows: (1) Quality of Life and Community Strength, (2) Infrastructure, Natural Resources, and Environment, and (3) Economic and Community Development. Hypothesis testing revealed no significant differences in expectations based on gender, age, education, income, or length of residence. However, occupation was found to significantly influence expectations of public services at the 0.05 significance level.

Keywords: *Expectation, Public services, Municipality, People, Services*

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่สังคมโลกกำลังเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อการกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมที่มีความซับซ้อนขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะสิ่งที่สำคัญคือ การกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดแนวความคิดการกระจายอำนาจขึ้นมา เพื่อแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 จนถึงปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของแนวความคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นแนวคิดที่กำหนดรูปแบบการปกครอง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องของการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการแผ่นดินทั้งในเชิงโครงสร้าง และการตัดสินใจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดยุทธศาสตร์ในการปกครองท้องถิ่นจะต้องอาศัยการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐไม่ว่าจะเป็นร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการขับเคลื่อนการดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน (Worrall, Collinge & Bill. 1998) ซึ่งสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงการลดสถานะการแก้ไขปัญหาการรวมศูนย์ของอำนาจ และกระจายการจัดบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และครอบคลุม

สำหรับประเทศไทยที่กระแสแนวคิดการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นได้เริ่มมีพัฒนาการ และเห็นได้ชัด ตั้งแต่ พ.ศ.2535 และการเกิดขึ้นของขบวนการปฏิรูปการเมือง จนเกิดการผลักดันให้เกิดขึ้นตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ระบุให้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นซึ่งเป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามมาตรา 78 ที่กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง โดยสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งปัญหาการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่นไทยที่สำคัญ คือ การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ (วุฒิสภา. 2557) ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. 2560) ซึ่งหน้าที่ที่สำคัญของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน การป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย สวัสดิการสังคม ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย งานดับเพลิง การจัดให้หน่วยบริการสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น (โกวิทย์ พวงงาม. 2543) จากที่ได้กล่าวไปจะเห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้น เป็นการดำเนินการของรัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคม มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ดำเนินการเอง ซึ่งก็คือรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งประโยชน์สาธารณะต้องเป็นความต้องการของบุคคลแต่ละคนที่ตรงกัน และบุคคลที่ว่ามีก็ต้องมีจำนวนมากเป็นคนส่วนใหญ่ของสังคม ความต้องการนั้นจึงถูกยกระดับให้เป็นประโยชน์สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุดคือประชาชนผู้เข้ามารับบริการ โดยอาศัยกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าใจร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2555) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของประชาชน และยังสอดคล้องกับแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่น และส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน ซึ่งจะทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ (ธนศวรร์ เจริญเมือง. 2535)

แรงกระตุ้นในการให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการสาธารณะ ได้แก่ ผู้รับบริการเช่นปัจเจกบุคคล องค์การภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใช้การบริการสาธารณะจากรัฐบาล โดยพยายามให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในหลายประเทศในเครือจักรภพอังกฤษ ผู้ใช้บริการสาธารณะของรัฐบาลได้เปิดเผยแนวทางในการปรับปรุงการบริการของภาคเอกชนผ่านทางสื่อต่าง ๆ และทำให้เกิดการเปรียบเทียบการทำงานกับนานาประเทศในเรื่องมาตรฐานในการบริการสาธารณะ โดยสรุปแล้ว ผู้ใช้บริการสาธารณะต้องพยายามผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางของตนเองไปสู่การเป็น

ลูกค้าผู้รับบริการ นอกจากนี้ในอีกด้านหนึ่ง รัฐบาลในหลายประเทศได้สนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถอ้างสิทธิของตนในการแสดงความต้องการในการปรับปรุงการบริการของรัฐบาลได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาและการปรับปรุงระบบและโครงสร้างนั้นสามารถทำให้เกิดการปรับปรุงการบริการ ซึ่งมีผลต่อแรงผลักดันภายในในการปรับปรุงการดำเนินการให้บริการสาธารณะนั้นควรจะต้องสอดคล้องกับแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายนอกจากผู้ให้บริการในการดำเนินการปรับปรุงการบริการสาธารณะ จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น งานวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยส่วนหนึ่ง พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก (ปิยะ กล้าประเสริฐ, 2559) เป็นต้น รวมถึงงานวิจัย เรื่อง ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบล: ข้อเสนอการกระจายอำนาจจากล่างขึ้นบน ผลการวิจัยส่วนหนึ่ง พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสู่ส่วนกลางเพื่อนำไปสู่การกระจายอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ คือ การศึกษาความต้องการบริการสาธารณะที่แท้จริงของประชาชน จึงถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของผู้กำหนดนโยบายซึ่งจะต้องมีการรับฟังเสียงของประชาชนว่า คนในชุมชนต้องการอะไร อยากให้ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในส่วนไหน อะไรที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน เพื่อนำความต้องการของประชาชนไปเป็นกรอบในการให้บริการสาธารณะ (อริวัฒน์ อุดมก้านตรง และอลงกรณ์ อรรถแสง, 2561) ดังนั้น ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นจำเป็นจะต้องสอดคล้องกับ หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ความพร้อม และอำนาจ บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่สำคัญคือความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก จากที่ได้กล่าวไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการศึกษาไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล นั้นมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ หรือความคาดหวังภายในตัวบุคคล ซึ่งถ้าความคาดหวังมีสูง ก็จะส่งผลทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นมีมากขึ้น ทำให้บุคคลพยายามที่จะแสดงการกระทำออกมาเพื่อตอบสนองความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองก็จะมีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น (Vroom, 1964) โดยการจัดการกับความคาดหวังนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กร ในการทำความเข้าใจว่าสิ่งที่ความคาดหวังนั้นคืออะไร ซึ่งความคาดหวังนั้นมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ดังนั้น การจัดการกับความคาดหวังนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดยุทธศาสตร์ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ความคาดหวังยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ส่วนบุคคล และสิ่งที่รับรู้มาก่อนหน้านี้ เมื่อองค์กรได้รับรู้ถึงความคาดหวังของบุคคล จะสามารถนำไปกำหนดแนวทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเติมเต็มความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียได้ ซึ่งความคาดหวังนั้นในแต่ละบุคคลก็จะมีผลคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความคาดหวังที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้รับ ความคาดหวังที่อยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรง และทางอ้อม ความคาดหวังที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมส่วนตัว เป็นต้น (Luoma-aho & Olkkonen, 2016)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของสาธารณะหรือส่วนรวม โดยสามารถตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคม มิใช่การตอบสนองความต้องการของผู้ดำเนินการเอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552) นอกจากนี้ Spicker (2009) ได้ให้นิยามเพิ่มเติมว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการขึ้นโดยภาครัฐ เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ และส่วนรวม เช่น การดำเนินการด้านสุขภาพ การจัดและส่งเสริมศึกษา การจัดสวัสดิการทางสังคม รวมถึงการให้บริการทางคมนาคม และการขนส่ง เป็นต้น

ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในบริบทการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งนันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวถึง อำนาจและหน้าที่ของเทศบาล ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 สามารถแบ่งการให้บริการสาธารณะออกเป็น 8 ประเภทใหญ่ ๆ ที่ทางเทศบาลต้องจัดทำให้เกิดภายในพื้นที่ที่เทศบาลของตนรับผิดชอบ คือ (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย (2) การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มี

และบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น (3) การสาธารณสุขการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า เป็นต้น (4) การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น (5) การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา เป็นต้น (6) การสาธารณสุขโรคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา ไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น (7) การทะเบียนราษฎร และ (8) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

จากที่ได้กล่าวไปสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการขึ้นโดยภาครัฐในกรอบของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิตประจำวัน ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถัย กักพล และวิลาวัลย์ หงส์นคร (2560) ที่ได้ให้นิยามเพิ่มเติมว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในหลายประเภทซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน ในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน และด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน

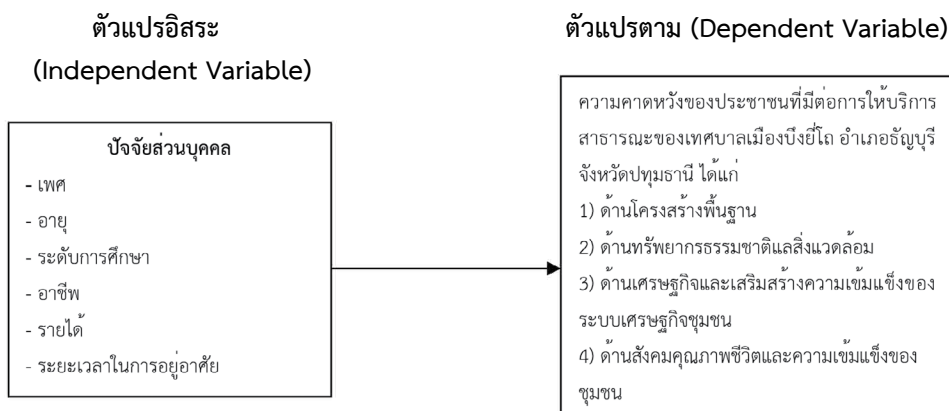
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการประมวลเอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ กับความคาดหวังของประชาชนในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้รูปแบบในการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านของทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในงานวิจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่ในรายละเอียดการให้บริการมีความคล้ายคลึงกัน แต่อาจจะใช้ชื่อแตกต่างกันออกไป เช่น ด้านการศึกษา ด้านสวัสดิการสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละด้านสอดคล้องกับในรายละเอียดของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งถามระดับความคาดหวังโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. 2563; วรพรรณ กิตติสุคนธ์ และพยอม วงศ์สารศรี. 2554; ธาณี สุวรรณไตรย์ และศรีรัฐ โกวาศ์. 2559) งานวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นงานวิจัยที่ศึกษาบริเวณพื้นที่ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่ดำเนินการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งจากการประมวลเอกสารพบว่า ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความคาดหวังของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ พบแต่งงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ดังนั้น งานวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ถือได้ว่าเป็นงานวิจัยขั้นแรก ๆ ในพื้นที่ที่ได้ดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้แก่เทศบาลเมืองบึงยี่โถในการนำไปกำหนดนโยบาย และแนวทางการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการ หรือความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้ประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามอำนาจและหน้าที่ของเทศบาล ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน (ภาพประกอบที่ 1)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่มีระยะเวลาการอยู่อาศัยของชุมชนต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 39 ชุมชน โดยมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 31,865 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ. 2562) ใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane. 1973 อ้างถึงใน วัลลภ ลำพวย. 2547) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 395 คน เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 39 ชุมชน จึงได้เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิชนิดสัดส่วน (Promotional Stratified Random Sampling) คำนวณจากสูตร (กัลยา วาณิชบัญชา. 2550) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชน และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้นจำนวน 395 คน

การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบสอบถามซึ่งจะมีการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามวัดได้ตรงกับนิยามของแต่ละตัวแปร เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมเที่ยงตรงและแม่นยำทั้งด้านเนื้อหา ภาษา เพื่อให้ทำให้ได้คำตอบที่ดีที่สุด โดยทางคณะวิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และความเที่ยงตรงในเนื้อหา โดยสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามใช้วิธีทดสอบความตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตามเทคนิค IOC ซึ่งข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 ต้องปรับปรุง และข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ใช้ได้ ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามในแต่ละข้อแบบสอบถาม พบว่า มีค่า IOC มากกว่า 0.6

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากเป็นเทศบาลเมืองและพื้นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบเครื่องมือจำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.9572

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.4 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 39.2 อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รายได้อยู่ที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 และระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชนบริเวณพื้นที่เทศบาลเมืองบึงยี่โถมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.8

2. การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.55$) และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กับด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคาดหวัง
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.55	มาก
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.46	มาก
ด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน	3.46	มาก
ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน	3.56	มาก
รวม	3.50	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.55$) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.46$) และ ด้านเศรษฐกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ 6 สมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่กำหนดไว้ในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 สมมติฐาน ได้แก่ อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 5 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติที่ทดสอบ (sig.)	ผลการทดสอบเป็น / ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	.340	✓
อายุ	.202	✓
ระดับการศึกษา	.671	✓
อาชีพ	.030*	✓
รายได้	.113	✓
ระยะเวลาในการอยู่อาศัย	.604	✓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ 6 สมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่กำหนดไว้ในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 สมมติฐาน ได้แก่ อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 5 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถโดยรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตัวอย่างการให้บริการสาธารณะด้านที่ประชาชนในพื้นที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังมากที่สุด 2 ด้านแรก ได้แก่ ด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน เป็นด้านที่ประชาชนมีระดับความคาดหวังมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อพบว่า การส่งเสริมการป้องกันปราบปรามยาเสพติด และการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง เป็นข้อที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงการพื้นฐาน เมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า การปรับปรุงและจัดทำไฟฟ้าส่องสว่างให้ครอบคลุมและเพียงพอในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ เป็นข้อที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด เป็นต้น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ที่มีความต้องการที่จะให้มีการจัดบริการสาธารณะที่เพิ่มเติมหรือปรับปรุงให้มากขึ้นกว่ารูปแบบเดิม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับ ด้านสังคมคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน เป็นลำดับแรก โดยเฉพาะการส่งเสริมและป้องกันปัญหา ยาเสพติด ซึ่งสะท้อนถึง ปัญหาสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของประชาชนโดยตรง ซึ่งความคาดหวังที่สูงในด้านนี้อาจเกิดจากความต้องการให้ภาครัฐมีบทบาทเชิงรุกในการแก้ไขปัญหา และกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลเมืองบึงยี่โถจัดให้มีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน ด้านต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่มีความจำเป็นต่อการ

ดำรงชีวิตของประชาชนแทบทั้งสิ้น จึงส่งให้ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขอยู่ในระดับมากทุกด้าน นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ที่ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณสุขที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการบริการสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่ดำเนินการไปเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งอาจมีความแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การระบายน้ำ การจัดการศึกษา การดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับวิถีการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นอีกด้วย และยังคงสอดคล้องกับอรรถ กิณผล และวิลาวัลย์ หงส์นคร (2560) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนซึ่งการจัดบริการสาธารณสุขนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชากรทุกช่วงวัยในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เช่น ทางเท้า ทางระบายน้ำ ถนนหนทาง เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ กิริติสุขคนธ์ และพยอม วงศ์สารศรี (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย ผลการศึกษา พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 สมมติฐาน ได้แก่ อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 5 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการสาธารณสุขนั้นเป็นการให้บริการที่จัดทำโดยรัฐ ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการให้บริการคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการให้บริการสาธารณสุขนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง ศาลารอรถโดยสาร การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดการศึกษา การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดสวัสดิการทางสังคม ต่าง ๆ เป็นต้น จากที่ได้กล่าวไปจะเห็นได้ว่า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิต รวมถึงการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล จึงส่งผลทำให้ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพนั้น การประกอบอาชีพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความต้องการใช้บริการสาธารณสุขแตกต่างกันออกไปตามอาชีพของแต่ละบุคคล เช่น อาชีพแม่บ้าน กับ นักศึกษา เจ้าของกิจการกับแม่บ้าน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วรพรรณ กิริติสุขคนธ์ และพยอม วงศ์สารศรี (2554) ที่ได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และยังคงสอดคล้องกับธานี สุวรรณไตรย์ และศรีรัฐ โกวงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษา ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อน

การจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนที่แตกต่างกัน

ประโยชน์และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับประชาชนในพื้นที่ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะด้านสังคมคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังการป้องกันปราบปรามยาเสพติด และการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลป้องกัน มากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมการกีฬา และนันทนาการในทุกระดับเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส ดังนั้น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควร ดำเนินการป้องกัน และต่อต้านยาเสพติดในพื้นที่โดยการทำงานเชิงรุก และอาศัยกลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนวทาง รวมถึงเข้ามาช่วยสอดส่องดูแล และเฝ้าระวังเกี่ยวกับการระบาดของยาเสพติด

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาสให้ทั่วถึง โดยอาจจะส่งเสริมผ่านสวัสดิการทางสังคมประเภทต่างๆ เช่น การฝึกอาชีพ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน การดูแลผู้ป่วยติดเตียง การจัดรถรับส่งสำหรับผู้สูงอายุเพื่อไปพบแพทย์ หรือร่วมกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เป็นต้น

3. ควรมีการส่งเสริมกีฬาประเภทต่าง ๆ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และกิจกรรมนันทนาการในแต่ละชุมชนให้ทั่วถึงในแต่ละหมู่บ้าน เนื่องจากบางครั้งประชาชนอาจไม่สะดวกเดินทางไปชุมชนใดชุมชนหนึ่ง

4. ขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ โดยอาศัยกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ร่วมรับฟัง ร่วมเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ผ่านรูปแบบกิจกรรมที่หน่วยงานเป็นผู้จัดขึ้น โดยอาจจัดเป็นเวทีประชาคม หรือการประชุมกลุ่มย่อย รวมถึงคำนึงถึงการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา และความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการ และคาดหวัง

ของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ และเกิดความยั่งยืนต่อไป

5. จากผลการวิจัย การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ดังนั้น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำฐานข้อมูล และสำรวจความต้องการ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การกำหนดนโยบาย การวางแผน และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่กำหนดรูปแบบกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อตอบสนองความต้องการในการให้บริการสาธารณะในรูปแบบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

6. จากผลการวิจัย เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เช่น การจัดเวทีประชาคมและการสำรวจความเห็นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นของประชาชน โดยให้อยู่บนพื้นฐานการสมัครใจเข้าร่วม และการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เช่น 6 เดือน ต่อครั้ง เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับพื้นที่ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถโดยเป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาสภาพการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชขัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน .
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2535). การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานี สุวรรณไตรย์ และศรีรัฐ โกวงศ์. (2559). ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะ แนวใหม่ในชุมชน: กรณีศึกษากองการบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอดงคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. วารสารการบริหารปกครอง. 5(2): 221-236.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ศาลรัฐธรรมนูญ.
- _____. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กรฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 11(2): 215-227.
- พรหมเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 10(2): 134-143.
- วรวรรณ กิตติสุวคนธ์ และพยอม วงศ์สารศรี. (2554). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*. 7(1): 180-187.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ. (2562). *ประชากรในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ*. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2567, จาก <https://buengyitho.go.th/news-preview-431091791835>.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- อริวัฒน์ อุดมก้านตง และอลงกรณ์ วรรณแสง. (2561). ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล: ข้อเสนอการกระจายอำนาจจากล่างขึ้นบน. *วารสารการเมืองการปกครอง*. 8(3): 79-94.
- อรรถัย กักผล และวิลาวณีย์ หงส์นคร. (2560). *บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า: ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- Luoma-aho, V., & Olkkonen, L. (2016). Expectation management. In Carroll, Craig E. (ed), *The SAGE Encyclopedia of Corporate Reputation*. (pp.303-306). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Spicker, P., (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*. 32(11): 970-991.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Worrall, L., Collinge, C., & Bill, T. (1998). Managing Strategy in Local Government. *International Journal of Public Sector Management*. 11(6): 472-493.