ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

อิทธิชัย สีดำ [1]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 374 คน ได้มาจากการหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา รวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในลำดับสูงสุด ($\bar{x}$= 4.39, S.D.= .722) ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับที่สอง ($\bar{x}$= 4.39, S.D.= .651) ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุขอยู่ในลำดับที่สาม ($\bar{x}$= 4.36, S.D.= .775) ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่สี่ ($\bar{x}$= 4.33, S.D.= .722) ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนอยู่ในลำดับที่ห้า ($\bar{x}$= 4.26, S.D.= .753) ด้านการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในลำดับที่หก ($\bar{x}$= 4.25, S.D.= .769) และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในลำดับสุดท้าย ($\bar{x}$= 4.24, S.D.= .764) 2) 2) ประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความต้องการของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน และประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ที่แตกต่างกันมีความต้องการของการบริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองสะเตงนอก คือ ควรลงพื้นที่สำรวจความเป็นอยู่ของประชาชนและช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น ทุกหน่วยงานในพื้นที่ต้องทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อจัดบริการสาธารณะ และควรมีมาตรการช่วยเหลือผู้ว่างงานอย่างชัดเจน

คำสำคัญ ความต้องการ, เทศบาลเมืองสะเตงนอก, บริการสาธารณะ, ประชาชน

Received: 30 August 2024 Revised: 29 September 2024 Accepted: 25 October 2024

[1] อาจารย์, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จังหวัดยะลา 95000, อีเมล: itthichai.s@yru.ac.th

People's Needs towards Public Services of Sateng-Nok Municipality, Muang, Yala Province

Itthichai Seedam [2]

Abstract

This research study on People's Needs towards Public Services of Sateng-Nok Municipality, Muang, Yala Province had the objectives of 1) to study the level of people's needs in public services of Sateng-Nok Municipality, Muang, Yala Province .2) To study the factors affecting the level of people's needs for public services of Sateng-Nok Municipality, Muang, Yala Province. 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 was questionnaires, 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 Sateng-Nok Municipality, Muang, Yala Province included all aspects at a high level, with infrastructure being the highest level ($\bar{x}$= 4.39, S.D.= .722, social and quality development is the second level ($\bar{x}$= 4.39, S.D.= .651), security and peace are the third level ($\bar{x}$= 4.36, S.D.= .775), economy and tourism is the fourth level ($\bar{x}$= 4.33, S.D.= .722), poverty alleviation is the fifth level ($\bar{x}$= 4.26, S.D.= .753), good management is at the sixth level ($\bar{x}$= 4.25, S.D.= .769), and the management of natural resources and the environment is the last level ($\bar{x}$= 4.24, S.D.= .764). 2) 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. 3) Efficient public service delivery approaches of Sateng-Nok Municipality were should increase our efforts to visit communities and provide assistance to people in need, all organizations in the area must work in a network to provide public services and should be clear measures in place to assist the unemployed.

Keywords: Needs, People, Public Services, Sateng-Nok Municipality

Received: 30 August 2024 Revised: 29 September 2024 Accepted: 25 October 2024

[2] Lecturer, Public Administration Program Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University 95000, E-mail: itthichai.s@yru.ac.th

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 อินต๊ะพิงค์, 2555, น1) ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำ ที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกได้ว่า เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งความหมายของบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2559, น34)

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

องค์กรปกกรองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านการเลือกตั้งสมาชิกแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีเขตพื้นที่ที่กำหนดโดยมีกฎหมายรับรอง แต่สภาพเป็นจริงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากประสบปัญหาหลายด้าน เช่น รายได้ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ระบบการเมืองท้องถิ่นผูกขาดไม่แข่งขัน การบริหารไม่โปร่งใส ขาดการตรวจสอบจากประชาชน จึงเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดปัญหาความด้อยประสิทธิภาพจากหลายสาเหตุ ซึ่งปัจจุบันมีแนวความคิดการปรับปรุงการบริหารภาครัฐทำให้เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก กะทัดรัด มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตรวจสอบได้ว่า มีการบริหารคล้ายการทำงานของภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง จึงได้นำเทคนิคการวางแผนอย่างมียุทธศาสตร์ (Strategic planning) มาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขั้นตอนการสร้างวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์ศักยภาพในอนาคต และความสามารถวางแผนอนาคต (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557, น74)

จากกฎหมายและสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวถึงในตอนต้น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับตัวอย่างมากสำหรับการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น งบประมาณ ขนาดของพื้นที่ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีมาตรฐานเพื่อความเป็นเลิศสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพมากเพียงพอในการพัฒนาบริการสาธารณะ

การบริหารงานของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้ทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 โดยมีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วนต่าง เพื่อรับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานประจำที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ตำบลสะเตงนอก โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ นายกเทศมนตรี ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง มีการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพภายใต้การกำกับดูแลของนายอำเภอ ทั้งนี้การดำเนินงานของเทศบาลเมืองยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา ทำให้ชุมชนไม่สามารถมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่บรรลุเป้าหมายหรือ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุอาจมาจาก เทศบาลเมืองกำหนดแผนพัฒนาไม่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน งบประมาณไม่เพียงพอหรืออาจเป็นเพราะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีคุณภาพ (วันนี นนท์ศิร, 2554 : บทคัดย่อ) ดังนั้นจึงทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร

ตำบลสะเตงนอก ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ถือว่าเป็นตำบลที่มีความสำคัญของอำเภอเมืองยะลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ทั้งประชากรดั้งเดิมและประชากรแฝง ซึ่งเทศบาลเมืองสะเตงนอกได้มีพื้นที่ที่แบ่งออกเป็น 3 เขตด้วยกัน คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเกษตรกรรม และเขตเมือง แต่จากการสำรวจพื้นที่ในเบื้องต้นพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองสะเตงนอกกลับได้รับบริการสาธารณะที่ยังไม่ตรงตามความต้องการและยังไม่ทั่วถึง

จากปัญหาการจัดบริการสาธารณะข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะในเขตตำบลสะเตงนอก ว่าประชาชนมีความต้องการบริการสาธารณะในด้านใดบ้าง และในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ต้องพบเจอ รวมทั้งผลการวิจัยจะนำมาซึ่งข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ปัญหาในการวิจัย

1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา อยู่ในระดับใด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีปัจจัยอะไรบ้าง

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ดังนี้ ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public services) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชน ไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ชวลิต สละ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญกิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเอง เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณะ เป็นต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

2. หลักการให้บริการสาธารณะ

มีผู้อธิบายหลักการการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

ฐิติรัตน์ อินต๊ะพิงค์ (2555) ได้อธิบายถึงการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 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 และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระหรือองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันว่าการบริการสาธารณะจะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความถึง 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

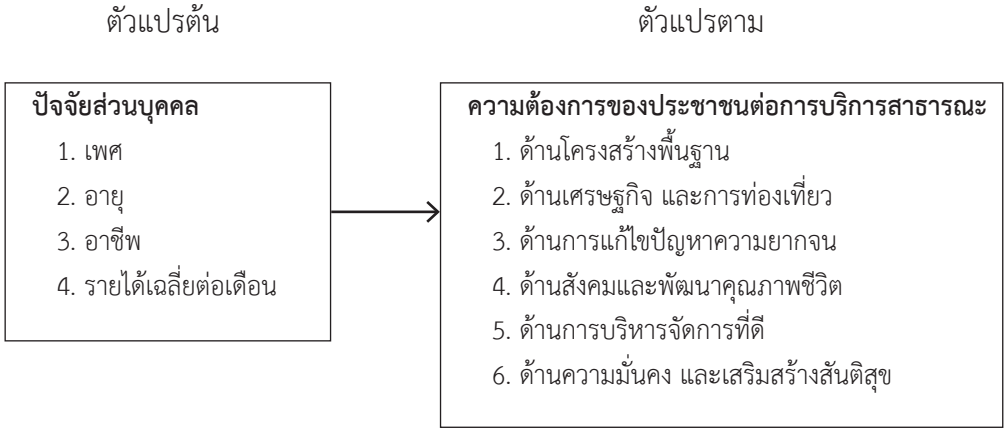
สมมติฐาน

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความต้องการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



***ที่มา**: ผู้วิจัย*

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา และการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลการบริการสาธารณะ

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

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการบริการสาธารณะ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยคำถามความต้องการบริการสาธารณะ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 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

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดยครอนบาค ซึ่งได้ค่าดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) = .964 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

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

6. การเก็บรวมรวมข้อมูล

6.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

6.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยให้กับนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสะเตงนอก

6.3 ผู้วิจัยเดินทางไปยังตำบลสะเตงนอกเพื่อเก็บข้อมูลวิจัย

6.4 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้และทำการบันทึกข้อมูล

6.5 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปผลวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะฯ

ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะฯ	$\bar{X}$	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
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	4.25	.697	มากที่สุด
ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ฯ รวมทุกด้าน	**4.27**	**.609**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 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 ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่สี่ 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 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบสะเตงนอก 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 แสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลสะเตงนอก ที่มีเพศแตกต่าง 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 มีความต้องการต่อการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลสะเตงนอก ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความต้องการบริการสาธารณะแตกต่างจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ 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 มีความต้องการต่อการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแตกต่างจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และแตกต่างจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอาชีพเกษตรกรรม แตกต่างจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณ 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 มีความต้องการต่อการบริการสาธารณะ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนในตำบลสะเตงนอก ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างจากจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท แตกต่างจากจากประชาชนในตำบลสะเตงนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

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

2. ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกดำเนินการส่งเสริมสุขภาพประชาชนในท้องถิ่นอย่างจริงจังโดยการจัดสถานที่ออกกำลังกาย และมีแนวทางในการแก้ปัญหายาเสพติดอย่างชัดเจน ส่งเสริมงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการชุมชนแก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม (ผู้พิการ เด็กกำพร้า คนยากจน และบุคคลเร่ร่อน/ไร้ที่อยู่อาศัย) เพราะว่าเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอกเป็นเขตพื้นที่ตำบลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของอำเภอเมืองยะลา และยังเป็นพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ เป็นเขตพื้นที่อุตสาหกรรม เกษตรกรรม และเขตเมือง ดังนั้นประชาชนจึงมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละเขต ทำให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกจะต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้ง 3 เขต อย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้มีการจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย พร้อมทั้งการจัดแข่งขันกีฬาแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย การปรับปรุงอาคารศูนย์ดูแลเด็กก่อนปฐมวัย พร้อมจัดอุปกรณ์เสริมทักษะให้เหมาะสม ให้อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) ได้มีบทบาทในการดูแลรักษาพยาบาลประชาชนมากขึ้น และการให้มีความรู้และสนับสนุนประชาชนการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3. ด้านความมั่นคง และเสริมสร้างสันติสุข ประชาชนต้องการให้มีการส่งเสริมให้ผู้นำศาสนาเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความมั่นคง และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองโดยการร่วมคิดร่วมทำ มีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้มีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น ถึงแม้ว่าในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอกจะเป็นเขตที่มีการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบที่ค่อนข้างน้อยแต่ถึงอย่างนั้นประชาชนก็ยังอยากที่จะให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกจัดบริการสาธารณะด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากตำบลสะเตงนอกมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นถ้าเกิดเหตุการณ์จะส่งผลกระทบกับประชาชนจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จัดให้มี

อาสาสมัครในการบรรเทาสาธารณภัยและการให้มีอาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในเขตเทศบาล เช่น ตำรวจบ้าน อปพร.ทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้ผู้นำศาสนาเข้ามามีบทบาทกับการแก้ไขปัญหาความมั่นคงในพื้นที่

4. ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอกเพื่อพัฒนาบทบาทการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงวัฒนธรรม และเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ และส่งเสริมการรวมกลุ่มด้านอาชีพและสหกรณ์ อีกทั้งยังต้องการให้มีการส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และส่งเสริมการตลาดการค้าการลงทุนในท้องถิ่น เนื่องจากในพื้นที่ตำบลสะเตงนอกถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่โดยเน้นไปที่การทำเกษตรกรรม เช่นการปลูกเห็ดนางฟ้า แต่ยังขาดการสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือการแปรรูปผลผลิตหรือส่งเสริมช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลให้สินค้ายังไม่เป็นที่รู้จักของคนนอกพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพ และมีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน

5. ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ประชาชนมีความต้องการให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานสร้างอาชีพแบบยั่งยืนให้กับประชาชน และพัฒนาทักษะและศักยภาพในการประกอบอาชีพอีกทั้งยังมีความต้องการให้มีการจ้างงานโดยเทศบาลเมืองสะเตงนอก สาเหตุมาจากในพื้นที่ตำบลสะเตงนอกมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากทั้งประชากรที่มีทะเบียนบ้านในพื้นที่และประชากรแฝงประกอบกับสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ประชาชนบางส่วนต้องตกงาน ทำให้ไม่มีรายได้ในการเลี้ยงดูครอบครัว บางครอบครัวจากที่มีฐานะยากจนอยู่แล้วก็ยากจนมากขึ้น ทำให้ประชาชนเหล่านั้นต้องการให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกช่วยแก้ปัญหาความยากจน เช่นการส่งเสริมอาชีพ การจ้างงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้จัดให้มีการอบรมให้มีความรู้เพิ่มเติมและสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ การจัดให้มีการจ้างงานเสริมรายได้ในเขตเทศบาลตลอดปี การจัดหางานให้เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส อย่างใกล้ชิดและสร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้ยากไร้ รายได้น้อยผู้ด้อยโอกาส

6.ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประชาชนต้องการให้มีการกำหนดแนวทางในการฟื้นฟูสภาพแม่น้ำลำคลองให้มีการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ อีกทั้งยังต้องการให้ดำเนินการเพื่อจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และเพิ่มพื้นที่ในการทิ้งขยะมูลฝอยให้มากขึ้น เนื่องจากพื้นที่ตำบลสะเตงนอกเป็นพื้นที่ที่มีบ่อขยะของเทศบาลนครยะลา ขยะจากจังหวัดยะลาจะมาทิ้งในพื้นที่ของตำบลสะเตงนอก ซึ่งส่งผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและร่างกายของประชาชนในพื้นที่ใกล้บ่อขยะ ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวิกา เลาวัณย์ศิริ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยและเรื่องน้ำเน่าเสีย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะของ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพวัลภ์ คงคาลิหมีน (2555) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการทำงานหรืออาศัยอยู่ ความหนาแน่นของประชาชนในพื้นที่ และลักษณะ ทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน 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 มีระดับความต้องการต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความ ต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่สำรวจความเป็นอยู่ของประชาชนและช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น อาจจะเป็นการลงพื้นที่สำรวจความต้องการโดยใช้การพูดคุยกลุ่มเล็ก การทำสำรวจความต้องการ หรือการจัดประชาคมที่ให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าร่วมได้ เนื่องจากปัจจุบันเปิดโอกาสให้แค่ตัวแทนในการเข้าประชุมเสนอความต้องการ

2. ทุกหน่วยงานในพื้นที่ต้องทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อจัดบริการสาธารณะ โดยที่ทางเทศบาลเมืองสะเตงนอกจะต้องสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อเพิ่มศักยภาพของเทศบาลเมืองสะเตงนอกในการจัดบริการสาธารณะ

3. เนื่องจากในตำบลมีผู้ว่างงานจำนวนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีมาตรการช่วยเหลือ ผู้ว่างงานอย่างชัดเจน โดยทั้งนี้อาจจะจัดให้มีโครงการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนที่ว่างงาน การส่งเสริมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก

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

4. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา และนำวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์ไป ให้ผู้บริหารได้รับรู้ว่าประชาชนพอใจมากแค่ไหนกับการให้บริการของทางองค์การบริหารส่วนตำบล และ เพื่อที่ทางผู้บริหารจะได้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน. (2561). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://shorturl.asia/VWhaw

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

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

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2557). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัทพิฆเนศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.

ชูศักดิ์ เสโลห์. (2556). *ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย : สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐิติรัตน์ อินต๊ะพิงค์. (2555). *การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*.การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพวัลภ์ คงคาลิหมีน. (2555). *ความต้องการของประชาชนต่อคุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา : สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

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

พจนีย์ วงษ์แกว้. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม.* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภาวิกา เลาวัณย์ศิริ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา.* การค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มานิตย์ จุมปา. (2556). *คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันนี นนท์ศิร. (2554). *การศึกษาความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี.* คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี : บริษัท ออฟเซ็ทเพรส จำกัด.

อภิชาติ เชิดชัยภูมิ. (2546). *ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา. สาขารัฐประศาสนศาสตร์.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

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.