Local Administration Journal 16(2) • April – June, 2023 • 249 - 266
Received: January 25, 2023 • Revised: April 3, 2022 • Accepted: April 10, 2023
RESEARCH ARTICLE

People's Needs for the Provision of Public Services of Local Administrative Organizations: A Case Study of Wangnamsub Sub-District Municipality, Si Prachan District, Suphanburi

Pathompong Kookkaew
Faculty of Business Administration and Information Technology,
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Campus, Thailand

Thanatchaphon Sang-in
Faculty of Business Administration and Information Technology,
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Campus, Thailand

Abstract
This research aimed 1) to compare people's need for the provision of public services, classified by personal qualification; and 2) to study the factors related to public services that affected the people's need for the provision of public services. The instrument used was a questionnaire. The sample was 380 respondents residing in the Wangnamsub Sub-District Municipality area using non-probability sampling applied by accidental sampling technique. The statistical tools for data analysis included frequency, percentages, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings found that 1) people with different gender, ages, education levels, occupations, and duration of residence may have needs for public services that were similar, but the needs of people with different average household incomes were different; and 2) the factors related to public services that affected the provision of public services were experience in public service and perception of the news about public service. The Wang Nam Sub Subdistrict Municipality can use the results of the study as a guideline for developing public service provision to respond to the needs of the people in all aspects.

Keywords
people's needs, provision of public services, local administrative organizations

CORRESPONDING AUTHOR
Pathompong Kookkaew, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, 450 Samchuk Suphanburi, 72130, Thailand. Email: kookkaew2526@gmail.com
© College of Local Administration, Khon Kaen University. All rights reserved.

ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ปฐมพงค์ กุกแก้ว
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ศูนย์สุพรรณบุรี

ธนัชพร แสงอินทร์
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ศูนย์สุพรรณบุรี

บทคัดย่อ
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ จำนวน 380 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังน้ำซับ ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ โดยเทศบาลตำบลวังน้ำซับสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทุกด้าน

คำสำคัญ
ความต้องการของประชาชน, การจัดบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทนำ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นลักษณะการปกครองเพื่อการกระจายอำนาจ (Decentralization) จากการบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดินไปให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การปกครอง การพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการ

สาธารณะแก่ประชาชนของแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและทราบความต้องการในพื้นที่ มีความผูกพัน รักใคร่ในท้องถิ่นที่ตนเองอาศัยอยู่ อีกทั้งยังรู้จักสภาพท้องถิ่น ทรัพยากร ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีในท้องถิ่นของตนเองได้เป็นอย่างดี (Kalapukdee, 2021)

พันธกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องจัดทำให้กับประชาชนและเป็นประโยชน์กับทุกคนที่อาศัยอยู่ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย มีความมั่นคงและความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต โดยรูปแบบการการดำเนินงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง โดยอาศัยหลักการบริการสาธารณะ 3 ด้าน ได้แก่ 1) หลักความเสมอภาค เป็นการบริการที่ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะโดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 2) หลักความต่อเนื่อง เป็นการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่มีวันหยุดนิ่ง และ 3) หลักความเปลี่ยนแปลงได้ (ความก้าวหน้า) เป็นการจัดการบริการสาธารณะที่ทันต่อความต้องการของประชาชน และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็น (Wichairam et al., 2019) จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการปกครองและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในการดำเนินชีวิต

เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการบริหารราชการจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีพื้นที่ประมาณ 16.36 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 6,793 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2565) แบ่งการบริหารราชการภายในออกเป็น 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข โดยแต่ละกองจะมีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการบริการสาธารณะตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่ต้องบริการประชาชน โดยสามารถจัดกลุ่มการจัดบริการสาธารณะที่มีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนออกเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านสาธารณสุข โดยเทศบาลตำบลวังน้ำซับได้จัดการบริการสาธารณะแก่ประชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างครบถ้วนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะที่ผ่านมาเกิดจากการกำหนดลักษณะการบริการจากนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดโดยภาครัฐ ทำให้การบริการสาธารณะอาจไม่ครอบคลุมหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เทศบาลตำบลวังน้ำซับเป็นแหล่งเศรษฐกิจ มีสถานประกอบการตั้งอยู่หลายแห่ง และเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จึงทำให้มีความแตกต่างในการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การที่จะจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชนนั้น ควรมีการกำหนดความต้องการที่มาจากการเสนอของประชาชนโดยตรงในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้สะท้อนปัญหาหรือความต้องการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีศักยภาพมากขึ้น (Udomkantong & Akkasaeng, 2018) นอกจากนี้ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ นับเป็น

ปัจจัยสำคัญที่สามารถสะท้อนปัญหาหรือความต้องการจากผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยผู้รับบริการจะนำประสบการณ์ที่เป็นจริงเมื่อไปรับบริการมาประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ทั้งนี้การกำหนดเกณฑ์การวัดความต้องการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะนั้นจะทำให้ประชาชนรับทราบและเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการมีผลมาจากการรับรู้ข่าวสารจากสื่อแขนงต่าง ๆ อันเป็นเหตุที่จะส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต (Kunphai & Varaporn, 2015)

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมุ่งเน้นการบริการที่มีบทบาทการให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุด ประกอบด้วย ความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านสาธารณสุข เพื่อนำผลการศึกษาไปนำเสนอผู้บริหารเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งกำหนดนโยบายการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ให้บริการอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม โดยหลักของการให้บริการสาธารณะมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่อง และการปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ (Arunsawatroek et al, 2021) โดยการบริการสาธารณะตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่ต้องบริการประชาชนทั้งหมด 9 ภารกิจ โดยสามารถจัดกลุ่มการจัดบริการสาธารณะที่มีบทบาท และความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนด้วย

เหตุผลหลัก ๆ ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัยและสวัสดิการที่ดี ด้านคุณภาพชีวิตที่ดี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Wichairam et al., 2019) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบ่งประเภทของการบริการสาธารณะและอธิบายได้ ดังนี้ 1) การจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข เป็นการจัดบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ประชาชนใช้ชีวิตอย่างถูกสุขอนามัย หรือถูกสุขลักษณะ มีการส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขออกตรวจโรคหรือออกเยี่ยมผู้ป่วยนอกพื้นที่ โดยการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านการบริการสาธารณสุขที่ทันสมัย และเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยในชุมชนที่ถูกต้องตามหลักมาตรฐาน และมีมาตรการและการวางแผนการป้องกันโรคระบาดและควบคุมโรคติดต่อ 2) การจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นการจัดการบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ การสร้างสถานที่ออกกำลังกายและกิจกรรมนันทนาการที่มีมาตรฐาน ส่งเสริมการป้องกันปัญหายาเสพติดการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด จัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดตั้งกลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้อย่างมั่นคง และ 3) การจัดบริการสาธารณะด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นการจัดบริการเกี่ยวกับการจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม รวมทั้งการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น การจัดบริการไฟฟ้า ประปา และการคมนาคม เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนดำเนินชีวิตได้อย่างปลอดภัยและมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ

การทำให้หลักการกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดและตรงต่อความต้องการของประชาชนที่แท้จริง จะต้องให้ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้เสียสะท้อนว่าต้องการรับบริการสาธารณะอะไรและรูปแบบใด เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ (Udomkantong & Akkasaeng, 2018) การสะท้อนความต้องการของประชาชนอาจเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นประสบการณ์ตามความคาดหวังก่อนรับบริการ และประสบการณ์ที่ได้รับจริงและนำไปสู่ความพึงพอใจ (Political and Social Communication Research and Development Center Sukhothai Thammathirat University, 2023) โดยประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับหลังจากเข้าไปใช้บริการจะเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความสะดวก สบายที่ได้รับจากการบริการ การติดต่อประสานงานบริการที่ดี ความมีอัธยาศัยของผู้ให้บริการ และความเพียงพอต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นต้น (Aday & Andersen, 1975) และนอกจากนี้การได้รับข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารยังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ รับรู้ข้อมูลกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม และได้รับการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อเพื่อให้มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยจากการศึกษาของ Chimpoog et al. (2015) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า การรับรู้ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะด้านตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งการรับรู้การส่งมอบบริการสาธารณะที่แท้จริงจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ

ของบุคคลนั้นด้วย (Political and Social Communication Research and Development Center Sukhothai Thammathirat University, 2023) และจากการศึกษาของพัชมณฑ์ ฤทธิชัย และคณะ (2558) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกันของประชาชนจะมีความต้องการต่อการบริการที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นจะมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ซึ่งการตัดสินใจ (Judgement) หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ (Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University, 2020) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสะท้อนความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ คือ ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ความต้องการของมนุษย์ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์มาเป็นเวลานาน จากการพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าเหตุใดมนุษย์จึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ โดย Maslow, 1954 กล่าวถึง ลำดับของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ว่าต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ (Phetchabun Provincial Education Office, 2020) และได้อภิปรายความต้องการของมนุษย์ออกเป็นทั้งหมด 5 ขั้น ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการได้รับความนับถือยกยอง (Esteem Needs) และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการที่มีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง และเมื่อความต้องการนั้นได้รับตอบสนองเรียบร้อยแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ทดแทนวนเวียนอยู่เสมอเป็นวัฏจักรแบบไม่มีที่สิ้นสุด โดยความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จะอยู่ในระดับความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นระดับความต้องการพื้นฐานที่ช่วยในการดำรงชีวิตเพื่อการอยู่รอด และทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และความต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นระดับความต้องการที่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในการใช้ชีวิต เช่น ความมั่นคงทางการเงิน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยด้านสุขภาพ และการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เป็นต้น

ทั้งนี้ ความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะจะมีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยพื้นฐานของบุคคลนั้น ซึ่งจากการศึกษาของ Kalapukdee (2021) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ เพศ อาชีพ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยใน

ชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะ และจากการศึกษาของ Sonnoei et al. (2022) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ รายได้ต่างกัน มีความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุขแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ และกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 1

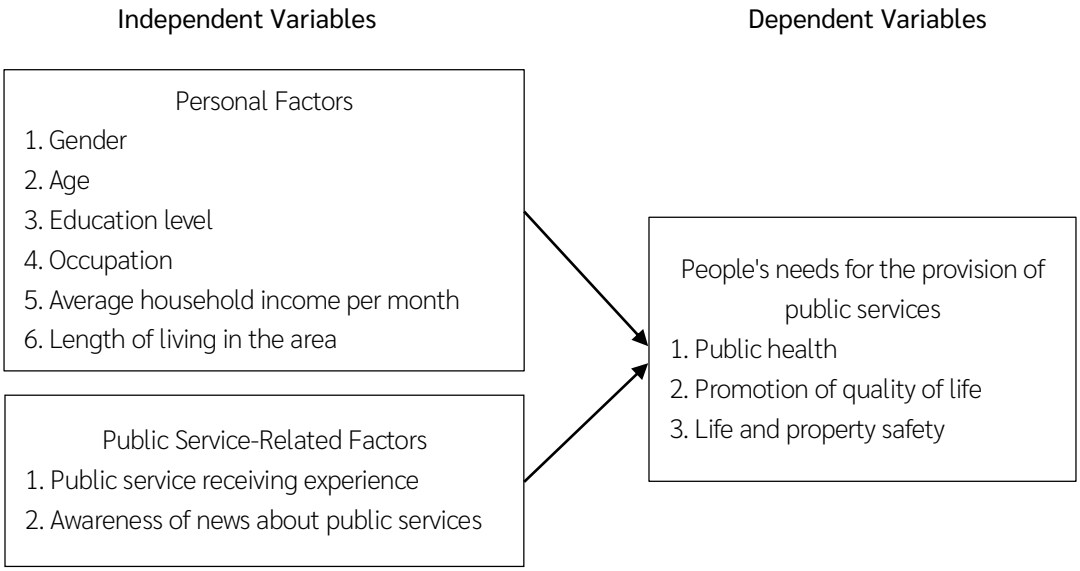

Figure 1. Conceptual Framework

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากมีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก เพื่ออธิบายและนำเสนอผลการศึกษาในเชิงตัวเลขทางสถิติ ซึ่งจะสามารถทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการวิจัยได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 6,793 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2565) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และค่าความคลาดเคลื่อนที่ ±5 เปอร์เซ็นต์ จากสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane, T. (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคล (Individual Unit)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับการวัดของตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และระดับการวัดของตัวแปรแบบมาตราอันดับ (Ordinal Scale) ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ซึ่งมีระดับการวัดของตัวแปรแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบตัวเลือก (Checklist)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีระดับการวัดของตัวแปรแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบตัวเลือก (Checklist)

และตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทำการทดลอง (Try – Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย จำนวน 30 คน แล้วหาค่าความ

เชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ระหว่าง 0.70-0.79 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ (Wanichbancha, 2016)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เรียบร้อยแล้ว (เลขที่หนังสือรับรอง IRB-RUS-2565-059) จึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และรักษาข้อมูลเป็นความลับเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวและสวัสดิภาพของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 380 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องมือทางสถิติ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการจัดบริการสาธารณะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอ

ศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการคัดเลือกเข้า (Enter Selection)

ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กัน หรือควรเป็นอิสระต่อกัน เพราะจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป (Multicollinearity) จะทำให้ผลการวิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อนสูง ซึ่งผลทดสอบพบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 0.2 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.7 2) ค่าองค์ประกอบความแปรปรวน (VIF) มีค่าเท่ากับ 0.9 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และ 3) ค่าพิกัดความเผื่อ (Tolerance) มีค่าเท่ากับ 1.0 ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 (Wanichbancha, 2016) ดังนั้น แสดงว่าคุณสมบัติของตัวแปรเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นจึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และมีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 ดังแสดงในตารางที่ 1

Table 1. Personal Factors of the Respondents

Personal Factors	Count	Percentage
1. Gender		
Man	167	43.9
Woman	191	50.3
Prefer not to answer	22	5.8
2. Age		
15-20	44	11.6
21-30	102	26.9
31-40	34	8.9
41-50	46	12.1
51-60	113	29.7
60 and over	41	10.8

Table 1. Personal Factors of the Respondents (cont.)

Personal Factors	Count	Percentage
3. Education level		
Primary school	154	40.5
Junior high school	140	36.9
High school/vocational c	33	8.7
Diploma/bachelor's degree	21	5.5
Postgraduate degree	21	5.5
Not specified	11	2.9
4. Occupation		
Students	11	2.9
Civil servant/state enterprise employee	22	5.8
Private employee	28	7.4
Entrepreneur/business owner	90	23.7
Farmer/general contractor	179	47.1
Not specified	50	13.1
5. Average household income per month		
Less than 10,001	222	58.4
10,001-20,000	134	35.3
20,001-30,000	4	1.1
30,001-40,000	0	0.0
40,001-50,000	0	0.0
50,001 and over	0	0.0
Not specified	20	5.2
6. Length of living in the area		
Less than 1 year	12	3.2
1-5 years	29	7.6
6-10 years	41	10.8
More than 10 years	298	78.4
Total	380	100.0

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.3, S.D. = 0.3) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.3, S.D. = 0.4) โดยความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อเทศบาล เพื่อให้มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง และการรับรู้ข้อมูลกิจกรรมของเทศบาลจากการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมและเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.2, S.D. =

0.4) โดยความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอและได้รับการบริการสาธารณะตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 2

Table 2. Mean and Standard Deviation of Factors Related to Public Services (Overall)

Factors Related to Public Services	$\bar{x}$	S.D.	Interpretation	Order
1. Public service receiving experience	4.2	0.4	Highest	2
2. Awareness of news about public services	4.3	0.4	Highest	1
Average	4.3	0.3	Highest	

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.3, S.D. = 0.3) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดบริการสาธารณะด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.3, S.D. = 0.3) รองลงมาคือ การจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.3, S.D. = 0.4) และการจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.3, S.D. = 0.4) ดังแสดงในตารางที่ 3

Table 3. Mean and standard deviation of people's need for the provision of public services (overall)

People's Need for the Provision of Public Services	$\bar{x}$	S.D.	Interpretation	Order
1. Public health	4.3	0.4	Highest	2
2. Promotion of quality of life	4.3	0.4	Highest	2
3. Life and property safety	4.3	0.3	Highest	1
Average	4.3	0.3	Highest	

การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงต้องมีการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ Fisher's Least – Significant Different (LSD)

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันกับประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และประชาชนผู้ใช้บริการที่ไม่ระบุรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ดังแสดงในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

Table 4. Comparison of People's Need for The Provision of Public Services

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
Gender	Between groups	0.1	2	0.1	0.9	0.4
	Within groups	25.2	377	0.1		
	Total	25.3	379			
Age	Between groups	0.2	5	0.0	0.6	0.7
	Within groups	25.1	374	0.1		
	Total	25.3	379			
Education level	Between groups	0.4	5	0.1	1.3	0.3
	Within groups	24.9	374	0.1		
	Total	25.3	379			
Occupation	Between groups	0.6	5	0.1	1.7	0.1
	Within groups	24.7	374	0.1		
	Total	25.3	379			
Average household income per month	Between groups	0.6	3	0.2	3.0	0.0*
	Within groups	24.7	376	0.1		
	Total	25.3	379			
Length of living in the area	Between groups	0.01	3	0.0	0.2	0.9
	Within groups	25.2	376	0.1		
	Total	25.3	379			

* Statistically significant at the 0.05 level

Table 5. Paired comparison of Average Household Monthly Incomes

Average household income per month	$\bar{x}$	Less than 10,001	10,001-20,000	20,001-30,000	Not specified
		4.3	4.3	4.0	4.2
Less than 10,001	4.3	-	0.2	0.1	0.1
10,001-20,000	4.3		-	0.0*	0.0*
20,001-30,000	4.0			-	0.4
Not specified	4.2				-

* Statistically significant at the 0.05 level

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ (Sig = 0.0) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (Sig = 0.0) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 6.2 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.1 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ดังแสดงในตารางที่ 6

Table 6. Analysis Results of the Factors Related to Public Services That Affected the Provision of Public Services in Wangnamsub Sub-District Municipality

Factors Related to Public Services	B	Beta (β)	t	sig	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
Constant	3.3	-	17.6	0.0	-	-
1. Public service receiving experience	0.1	0.2	3.3	0.0**	0.9	1.0
2. Awareness of news about public services	0.1	0.2	3.8	0.0**	0.9	1.0
Adjust R Square = 0.1						

** Statistically significant at the 0.01 level

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีค่า b = 0.1 และ 0.1 ตามลำดับ โดยค่า b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้อิทธิพลของตัวแปรอิสระบนตัวแปรตาม หมายความว่าเมื่อตัวแปรอิสระ (X) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย แล้วตัวแปรตาม (Y) จะเปลี่ยนแปลงไป b หน่วย นั่นคือจำนวนของตัวแปรอิสระแต่ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่เพิ่มขึ้น 0.1 และ 0.1 ตามลำดับ โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

Y = 3.3 + 0.1 (ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ) + 0.1 (การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ)

หากพิจารณาจากค่า beta (β) ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน ที่สามารถบ่งชี้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีผลหรืออิทธิพลต่อตัวแปรตามมากน้อยกว่ากัน โดยค่า beta ของตัวแปรอิสระใดที่มีค่ามาก (ไม่คำนึงถึงเครื่องหมาย) แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากกว่า โดยเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีค่า beta เท่ากับ 0.2 และประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ มีค่า beta เท่ากับ 0.2 นั่นหมายความว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะด้านประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ (β = 0.2) มีอิทธิพลต่อ

ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เท่ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ($\beta = 0.2$) โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

Z = 0.2 (การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ) + 0.2 (ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ)

สรุปและอภิปรายผล

การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีลักษณะหรือวิถีการดำเนินชีวิตที่ต้องการความสะดวก สบาย และหากมีรายได้ถึงเกณฑ์ที่ต้องชำระภาษี จะต้องดำเนินการชำระตามประเภทที่กำหนดแก่เทศบาล จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความต้องการการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งแตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้น้อยที่อาจไม่มีภาระดังกล่าวและได้รับการจัดบริการสาธารณะพื้นฐานอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ritthichai (2015) ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านรายได้ ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sonnoei et al. (2022) ศึกษาเรื่อง ความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุข แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการขอรับบริการสาธารณะ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดขึ้น จากการได้รับการแจ้งข้อมูล และประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอย่างทั่วถึง และได้รับการบริการสาธารณะที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้รับการบริการที่ตรงตามระยะเวลาที่ทางเทศบาลกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chimpoog et al. (2015) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) กล่าวว่า ประสบการณ์ในอดีตจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังหรือความต้องการในปัจจุบันของผู้รับบริการ ซึ่งในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าประสบการณ์การรับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังในการให้บริการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลวังน้ำซับ ควรคำนึงถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนต่างกัน จะมีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งหากมุมมองด้านรายได้แล้วประชาชนที่มีรายได้สูงอาจมีความต้องการต่อบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูง ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าการบริการขั้นพื้นฐานทั่วไป ดังนั้น เทศบาลควรกำหนดนโยบายการให้บริการที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในทุกสถานะ

2. เทศบาลตำบลวังน้ำซับ ควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการ และมีคุณภาพการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการวางแผนด้านการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ ให้มีความตระหนักในหน้าที่ตามหลักการบริการสาธารณะ คือ หลักความเสมอภาค หลักความต่อเนื่อง และหลักความเปลี่ยนแปลงได้ (ความก้าวหน้า) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการสาธารณะแก่ประชาชน

3. เทศบาลตำบลวังน้ำซับ ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนตระหนัก และสนใจในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เช่น เสียงตามสาย แผ่นป้ายประกาศ รถประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

4. เทศบาลตำบลวังน้ำซับ ควรมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความต้องการบริการสาธารณะ เช่น การประชุมรับฟังความคิดเห็น หรือจัดกิจกรรมลงพื้นที่เยี่ยมเยือนประชาชนในเขตเทศบาล เพื่อระดมความคิดเห็นและสำรวจความต้องการจากพื้นที่จริง สำหรับใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมของการจัดบริการสาธารณะ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการศึกษาแบบเจาะจงแต่ละประเภทของการบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะด้านสำหรับการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะความต้องการต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังน้ำซับเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนใน

จังหวัดสุพรรณบุรี หรือภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสำหรับการจัดบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และครบถ้วน

References (เอกสารอ้างอิง)

Aday, L. A. & Andersen, R. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.

Arunsawatroek, S. et al. (2021). The efficiency of public services of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. *The Journal of Development Administration Research, 11*(4), 732-745. (in Thai)

Chimpoog, A. et al. (2015). The People's opinion toward the public service of Plaibang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies, 4*(4), 116-123. (in Thai)

Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University. (2020). *Assessment in results People's Satisfaction towards Service Quality of Nam Aom Subdistrict Administrative Organization, AmphoeKho Wang, Yasothon Province*. http://www.namaom.go.th/ files/dynamic content/file-20266416118032169088032O5.pdf. (in Thai)

Kalapukdee, P. (2021). People's needs for the provision of public services of local administrative organizations: Case Study Talaebok Subdistrict Administrative Organization Don Chedi District Suphanburi. *NKRAFA Journal of Humanities and Social Sciences, 9*, 5-18. (in Thai)

Kunphai, R. & Varaporn, T. (2015). The perception of news and Participation of People Affecting Local Development under Accountability in Subdistrict Administrative Organization, Province in the Lower Western Region. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 8*(1), 1075-1088. (in Thai)

Phetchabun Provincial Education Office. (2020). *A study of people's needs in Phetchabun Province receiving educational services from Phetchabun Community College*. https://www.pnbpeo.go.th/web/list/download/d91c7d97c8679a1f422c03a9996c4a92.pdf. (in Thai)

Political and Social Communication Research and Development Center, Sukhothai Thammathirat University. (2023). *Satisfaction of service recipients with the services provided by Bangkruai Municipality, Bangkruai district, Nonthaburi Province*. https://bangkruaicity.go.th/content/file/document/0313191552447767l.pdf. (in Thai)

Ritthichai, P. et al. (2015). People's requirement towards the service of the Municipality in Makham subdistrict Chanthaburi Province. *Rajabhat Rambhai Barni Research Journal*, *9*(3), 45-54. (in Thai)

Sonnoei, S. et al. (2022). The demand for public health services of people in Bangluang subdistrict Municipality Muang Pathum Thani district, Pathum Thani Province. *Journal of MCU Nakhondhat, 9*(5), 31-49. (in Thai)

Udomkantong, A. & Akkasaeng, A. (2018). People Demands on Public Services Provided by Sub-District Administrative Organizations: Recommendations for Decentralization from the Bottom. *Journal of Politics and Governance, 8*(3), 79-97. (in Thai)

Wanichbancha, K. (2016). *Statistical Analysis: Statistics for Management and Research* (16th ed). Publishing House of Chulalongkorn University. (in Thai)

Wichairam, S. et al. (2019). Ethics for Thai Public Service. *Academic Journal of Buriram Rajabhat University, 11*(2), 117-134. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.) New York: Harper and Row Publications.

Zeithaml, V., A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.