

ชื่องานวิจัย	การบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย	รองศาสตราจารย์ ดร. ธาณี สุขเกษม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกรียงไกร ทองจิตติ
สาขาวิชา	รัฐศาสตร์
คณะ	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ปีที่ทำวิจัย	2564

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันด้านการบริการสาธารณะและความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมโดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จำนวน 360 ราย และใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ได้จัดทำขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้ข้อมูลจากการประชุมประชาคมท้องถิ่น เพื่อรวบรวมสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า จะมีการชี้แจงถึงโครงการพัฒนาในแต่ละปี นอกจากนี้มีการประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าทุกปี และได้นำผลการประเมินงานเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และติดประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบทุกปี

2) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ โดยบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน แต่บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ได้จัดทำมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ โดยมีมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

3) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า มีปัญหาดังนี้ (1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบและขาดการเอาใจใส่ในการจัดบริการสาธารณะ (2) การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ (3) ปัญหาการขาดความร่วมมือร่วมของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน คือ 1) ต้องมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น และสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น 2) ควรเพิ่ม

เจ้าหน้าที่เวรยาม จุดตรวจและป้อมตำรวจในพื้นที่ให้มากขึ้น รวมทั้งติดตั้งระบบไฟทางถนนให้มากขึ้นในพื้นที่เสี่ยงภัย 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า ให้สม่ำเสมอมากขึ้นกว่าเดิม

<b>Research Title</b>	The Relevancy of Public Service to the Needs of the People : A : Case Study of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization, Lomsak, Phetchabun
<b>Researcher</b>	Assoc. Prof. Dr. Thanee Sukkasem Assistant Prof. Dr. Kriangkrai Thongjitti
<b>Department</b>	Political Science
<b>Faculty</b>	Humanities and Social Sciences Phetchabun Rajabhat University
<b>Year</b>	2021

## Abstract

The objectives of this study were 1) to survey the current situations of people's needs of public service had done by Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization, Lomsak, Phetchabun 2) to advice the solution and suggest the best way for develop public service of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization, Lomsak, Phetchabun

The researcher was collected data by interviews the executives of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization and collected data from 360 who live in Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization area by using questionnaires as the instrument. The findings of this study are as follows :

1) The public services of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization had been provided follow the local development strategic plans which be derived form data concerned the problems and the needs of the people in the area. Each year the executive of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization would be explain about the development plans before implementing them. Beside that, there was evaluated the local developing plans and report to the local council and the local development committee and published the results of evaluation to the people every year.

2) The public service provided by Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization was not relevancy to the needs of the people. So that, The public service which Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization provided was the education, quality of life development, job opportunities and investment overall. The level of the public service standardization was at the medium level.

3) For the problems in providing the public service of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization, it was found that (1) some of the executive and the officers lack responsibility and interesting in public services management. (2) some of

the officers lack of knowledge and ability. (3) the problem from people outside are and non-registered population. (4) lack of participation from the people in area.

Suggestion for providing the public service to the needs of the people was :

1) to employ more specialization staffs and motivation the offices to educate and training in the higher level. 2) to increase the security guard, the check point, the police kiosk and be increasing street lamps in the dangerous area. 3) to increase the public relations and campaign for people's participation in the activities and in developing projects of Bung Nam Tao, Sub-District Administrative Organization.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในสาขาวิชารัฐศาสตร์ และประชาชนในตำบลบึงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยนี้

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบถ้วน เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ได้อนุมัติทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

ธานี สุขเกษม  
เกรียงไกร ทองจิตติ  
1 สิงหาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	18
2.4 บริบทของเทศบาลนครสวรรค์	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>39</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 การรวบรวมข้อมูล	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	46
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีการจัดทำบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า	50
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า ได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่ผ่านมา	61
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า	74
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	91
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 อภิปรายผล	95
5.3 ข้อเสนอแนะ	102
<b>บรรณานุกรม</b>	104
<b>ภาคผนวก</b>	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า	107
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	127

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	47
4.1.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	47
4.1.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	48
4.1.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	48
4.1.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า	49
4.1.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า	49
4.2.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า จำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มี	50
4.2.2 ต่อการจัดทำบริการสาธารณะด้านระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการในชุมชน จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าจำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มี	53
4.2.3 ต่อการจัดทำบริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าจำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มี	54
4.2.4 ต่อการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าจำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มี	56
4.2.5 ต่อการจัดทำบริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าจำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มี	58
ต่อการจัดทำบริการสาธารณะด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวและศิลปวัฒนธรรม	



ตารางที่	หน้า
4.2.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า ทั้งหมด 5 ด้าน	60
4.3.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่ผ่านมา	61
4.3.2 ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า จำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครสวรรค์จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่ผ่านมา ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน	65
4.3.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี	66
4.3.4 ที่ผ่านมา ด้านสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า จำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี	69
4.3.5 ที่ผ่านมา ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี	71
4.3.6 ที่ผ่านมา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวและศิลปวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจำแนกตามระดับของการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าจัดทำขึ้นในพื้นที่ ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่ผ่านมา ทั้งหมด 5 ด้าน	73

ตารางที่	หน้า
4.4.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ในด้านระบบสาธารณสุขปึกและสาธารณสุขการในชุมชน	75
4.4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย สนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน	79
4.4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ในด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลในชุมชน	82
4.4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าในด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้	84
4.4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ในด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	87
4.4.6 สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรม	90
ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า จัดทำทั้งหมด 5 ด้าน	

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ระบบการให้บริการสาธารณะ	8
2.2	หลักคิดการจัดบริการสาธารณะที่ดี	13
2.3	วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น	14
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	38