

ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดตรัง

Public Attitudes toward Public Service Delivery by Local Government Organizations in Trang Province

วิสุทธินี ธานีรัตน์^{1*}

Wisuttinee Taneerat^{1*}

¹คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง; Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : wisuttinee@psu.ac.th

DOI : 10.14456/jlgisrru.2025.30

Received : April 13, 2025; Revised : May 11, 2025; Accepted : May 13, 2025

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มประชาชนในจังหวัดตรัง จำนวน 891 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$ S.D. 0.62) โดยประเด็นการดูแลสุขอนามัยหรือสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุ เด็กสตรี ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการในชุมชนเป็นอย่างดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.53$ S.D. 0.89) (2) ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ศาสนา และรายได้ แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และที่ตั้งของที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

Citation : Taneerat, W. (2025). Public Attitudes toward Public Service Delivery by Local Government Organizations in



Trang Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 161 - 176.

<https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

คำสำคัญ (Keywords) : ทศนคติของประชาชน, การจัดบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

Abstract

This study aimed to study the public attitudes toward public service delivery by local government organizations in Trang Province and to compare the people's attitude level by demographic categorization. This research employed a quantitative methodology. The research instrument was a questionnaire. The sample group comprised 891 residents of Trang Province, selected through simple random sampling. Statistical methods used for data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA).

The finding revealed that the overall level of people's attitude in public service delivery by local government organizations in Trang Province was found to be at a moderate level ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.62). Among the various aspects evaluated, the highest average score was observed in the area of hygiene care and basic welfare services provided to the elderly, children, women, the underprivileged, and persons with disabilities within the community by local administrative organizations ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.89). The results of the comparison of people's attitude level by demographic categorization, revealed that differences in gender, marital status, religion, and income did not result in statistically significant differences. However, statistically significant differences in public attitudes were found among individuals with different ages, education level, occupations, and residential locations, at the .01 and .05 levels of significance.

Keywords : Public attitudes, Public service, Local government organizations, Public service delivery by government agencies

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นครั้งแรก ใน รศ.127 มีการจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอมขึ้นเป็นครั้งแรก และมีพัฒนาการในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง แต่เริ่มมีการบัญญัติการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นทางการครั้งแรก ในรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 จวบจนปัจจุบันเกือบ 30 ปี ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประวัติศาสตร์ที่มีการนำหลักการกระจายอำนาจมาใช้เป็นครั้งแรก จนนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการไทยในหลายลักษณะ โดยมีกฎหมายที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการนำหลักการกระจายอำนาจมาสู่การปฏิบัติหลายฉบับ และหนึ่งในกฎหมายฉบับสำคัญ

Citation : วิสุทธิณี ธาณิรัตน์. (2568). ทศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. วารสาร



การบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 161 – 176. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

ก็คือ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (Potipiroon, & Wongpreedee, 2021)

ดังนั้น หากพิจารณาตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แล้ว จะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติ ฉบับดังกล่าวมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยในมาตราที่ 12 แห่งกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการได้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการออกประกาศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ (เสนห์ จุ้ยโต, 2567) จึงอาจกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของแนวทางดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่น และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน นั่นเอง

ในส่วนของจังหวัดตรัง มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนทั้งสิ้น 100 แห่ง แบ่งออกเป็น (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง (2) เทศบาลนคร 1 แห่ง (3) เทศบาลเมือง 1 แห่ง (4) เทศบาลตำบล 20 แห่ง และ (5) องค์การบริหารส่วนตำบล 77 แห่ง ครอบคลุมใน 10 อำเภอ โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญทั้งทางการปกครอง การบริหารในท้องถิ่นของตนเอง การดูแลด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมด้านการศึกษา กีฬา การท่องเที่ยว ฯลฯ รวมไปถึงการดูแลความสงบเรียบร้อยภายในท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2568) ซึ่งจากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านมา พบว่าด้านการบริหารจัดการมีคะแนนสูงสุด ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการสาธารณะ (ท้องถิ่นจังหวัดตรัง, 2567) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อจะได้อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ

การจัดการบริการสาธารณะเป็นการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยมีเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของสังคม การบริการสาธารณะครอบคลุมหลายด้าน เช่น การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม สวัสดิการสังคม และความปลอดภัย เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2555) อย่างไรก็ตาม แนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสาธารณะมีดังนี้ 1) การตอบสนองความต้องการของประชาชน: การบริการสาธารณะมีเป้าหมายหลักคือการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคม เช่น การเข้าถึงการรักษาพยาบาล การศึกษา และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ 2) ความเสมอภาคและการเข้าถึง: การบริการสาธารณะควรเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยประชาชนทุกคนมีสิทธิ์ที่จะได้รับบริการในระดับเดียวกัน โดยไม่มีการกีดกันตามพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม หรือภูมิศาสตร์ 3) การเน้นประโยชน์ส่วนรวม: การบริการสาธารณะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่เน้นประโยชน์ของสังคมโดยรวมมากกว่าการแสวงหากำไร การให้บริการจึงควรคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการที่ดี: การบริหารจัดการการบริการสาธารณะต้องมีความรับผิดชอบและโปร่งใส รวมถึงมีการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 5) การมีส่วนร่วมของประชาชน: การบริการสาธารณะควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดนโยบาย เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

โดยสรุปในภาพรวม แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะเน้นการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน โดยมีความรับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาอย่างแท้จริง (ปิยากร หวังมหารพร, 2566)

2. แนวคิดการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทาง อำนาจ หน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่ เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่ เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเอง

Citation : วิสุทธิณี ธาณรัตน์. (2568). ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. วารสาร



การบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 161 – 176. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

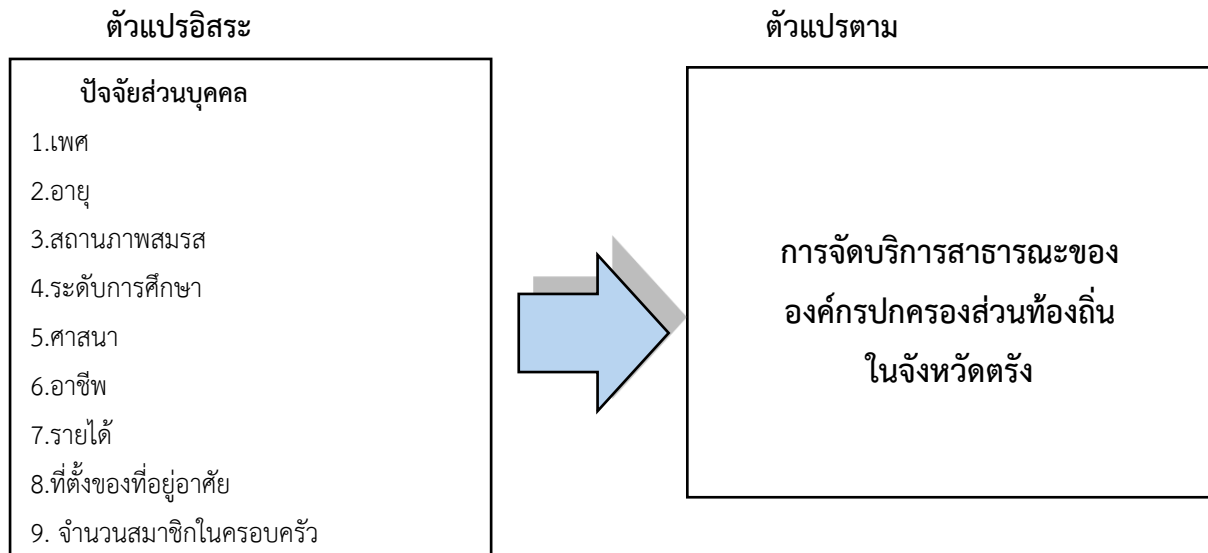
ก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับ ความต้องการของท้องถิ่น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2552)

ดังนั้น การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Decentralization to Local Administrative Organizations) เป็นแนวคิดทางการบริหารที่มุ่งเน้นการถ่ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลระดับชาติไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยองค์กรที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะในพื้นที่ท้องถิ่นของตน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และเทศบาล (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543)

โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้ 1) การใกล้ชิดกับประชาชน: การกระจายอำนาจมีเป้าหมายในการทำให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น ซึ่งทำให้การตัดสินใจและการให้บริการ สาธารณะสอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น 2) การเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหาร: การกระจายอำนาจช่วยลดภาระของรัฐบาลกลาง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทรัพยากรและบริการสาธารณะ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความ ต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด 3) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่น: การ กระจายอำนาจมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดการตนเอง และสามารถพัฒนาตามศักยภาพของพื้นที่ได้ 4) การมีส่วนร่วมของประชาชน: การกระจายอำนาจส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อกระบวนการ บริหารจัดการ 5) การลดความเหลื่อมล้ำ: การกระจายอำนาจสามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างพื้นที่ ต่างๆ เนื่องจากท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาในทิศทางที่ตอบสนองต่อ ความต้องการเฉพาะของพื้นที่นั้นๆ (เสนอ จัยโต, 2567)

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรังในครั้งนี้ จาก การทบทวนวรรณกรรม เอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยไว้ดัง ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ 1) เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย คือ จังหวัดตรัง 2) มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป 3) สามารถสื่อสารถามตอบภาษาไทยได้ดี 4) สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย มีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choice) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมมีส่วนร่วมทางการเมือง ส่วนที่ 3 ทศนคติของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด

มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ด้วยวิธีการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครอบครัวนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. ลักษณะพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมือง นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3. ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปรผลจากค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการจัดบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการจัดบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการจัดบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการจัดบริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการจัดบริการน้อยที่สุด

4. การศึกษาเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้โดยใช้การทดสอบแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (จำนวน 557 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีช่วงอายุระหว่าง 35 – 59 ปี จำนวน 452 คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีสถานภาพสมรส จำนวน 539 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 สำหรับระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ส่วนใหญ่

นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 756 คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมาศาสนาอิสลาม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และศาสนาคริสต์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ในส่วนของอาชีพของผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และเกษตรกร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 สำหรับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยของผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ในเขตเทศบาล จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และจำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ 4 คน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา คือ 3 คน จำนวน 174 คน คิดเป็น 19.5

2. ลักษณะพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้บริหารสมาชิกสภาท้องถิ่นในครั้งที่ผ่านมามีจำนวน 863 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 การติดตามข่าวสารการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีการติดตามบ้างเป็นครั้งคราว จำนวน 540 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา คือ มีการสนใจ/ติดตามสม่ำเสมอ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งได้มีโอกาสพูดคุยประเด็นปัญหาในพื้นที่กับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 463 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 การมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียม จำนวน 603 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 การเข้าร่วมประชุมประชาคมหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล/อำเภอ/จังหวัด จำนวน 624 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 การเข้าร่วมติดตามข้อมูลหรือร่วมสอบถามหรือแจ้งปัญหาการให้บริการสาธารณะให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ Social media เช่น Facebook, Line หรือช่องทางอื่นๆ จำนวน 532 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 การเข้าร่วมในกิจกรรมโครงการ หรือ งานต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือจัดให้มีขึ้น จำนวน 590 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 การเข้าร่วมร่วมทำประเพณี/ประเพณีจารณ์ เพื่อตัดสินใจในโครงการสำคัญๆ ที่กระทบต่อชุมชนโดยรวม จำนวน 590 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2

3. ทศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง

จากการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (=3.37 S.D. 0.62) โดยประเด็นการดูแลสุขอนามัยหรือสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุ เด็กสตรี ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการในชุมชนเป็นอย่างดี จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (=3.53 S.D. 0.89) รองลงมา คือ การส่งเสริมและดูแลศิลปวัฒนธรรมศาสนา หรือประเพณีอันดีงามของชุมชนอย่างเพียงพอ (=3.50 S.D. 0.83) และเด็กนักเรียนของโรงเรียนสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทักษะความรู้พัฒนาการทางด้านจิตใจ หรือ มีความสามารถทางานทำ

Citation : วิสุทธิณี ธาณิรัตน์. (2568). ทศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. วารสาร



การบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 161 – 176. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

หรือเรียนต่อได้ตามที่ต้องการตามลำดับ ($=3.47$ S.D. 0.84) ส่วนประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด/ที่อ่านหนังสือให้แก่ประชาชนในชุมชนอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ($=3.14$ S.D. 0.86) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากอปท. เกี่ยวกับการบริหารงานในพื้นที่	3.30	0.79	ปานกลาง
2. ผู้บริหารของอปท. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำความเห็นข้อเรียกร้อง หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนไปปฏิบัติ	3.31	0.81	ปานกลาง
3. อปท. มีการจัดสรรงบประมาณหรือทำโครงการตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน	3.28	0.82	ปานกลาง
4. อปท. มีการเปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการต่างๆ เป็นอย่างดี	3.35	0.86	ปานกลาง
5. ประชาชนอยากมีส่วนร่วม กับ อปท. ต่อไป เพราะผู้บริหารหรือบุคลากรของ อปท. สนใจรับฟังเสียงของประชาชน	3.36	0.83	ปานกลาง
6. ถนนหนทาง สะพาน และสิ่งปลูกสร้างภายในชุมชนมีเพียงพอและมีสภาพการใช้งานได้ดี	3.46	0.93	มาก
7. การระบายน้ำภายในชุมชนช่วงที่ฝนตกหนักเป็นไปได้ด้วยดี ไม่มีปัญหาน้ำเอ่อล้นจนท่วมถนน	3.36	0.95	ปานกลาง
8. แหล่งน้ำภายในชุมชนมีปริมาณน้ำเพียงพอต่อการบริโภค อุปโภค หรือ การทำการเกษตร การประมง ประกอบอาชีพ หรือการดำเนินธุรกิจของเอกชน	3.38	0.95	ปานกลาง
9. อปท. มีการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เจริญก้าวหน้าและทำให้ระดับรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น	3.32	0.83	ปานกลาง
10. การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวหรือการลงทุนของ อปท. ทำให้มีเงินหมุนเวียนทั่วถึงไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆอย่างเหมาะสมเป็นธรรม	3.25	0.86	ปานกลาง
11. หาก อปท. ไม่มีการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยว การเกษตร หรือการพัฒนาฝีมือแรงงานในปัจจุบัน ส่งผลให้ระดับรายได้ของประชาชนในพื้นที่ลดลงเป็นอย่างมาก	3.24	0.88	ปานกลาง
12. อปท. มีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด/ที่อ่านหนังสือให้แก่ประชาชนในชุมชนอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.14	0.86	ปานกลาง

Citation : Taneerat, W. (2025). Public Attitudes toward Public Service Delivery by Local Government Organizations in



Trang Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 161 - 176.

<https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
13. ครูหรือบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของอปท. มีคุณภาพและทำงานทุ่มเทเอาใจใส่ต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	3.45	0.83	มาก
14. เด็กนักเรียนของโรงเรียนสังกัด อปท. มีทักษะความรู้พัฒนาการทางด้านจิตใจ หรือ มีความสามารถทางงานทำหรือเรียนต่อได้ตามที่ต้องการ	3.47	0.84	มาก
15. ผู้สูงอายุ เด็กสตรี ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการในชุมชนได้รับการดูแล สุขอนามัยหรือสวัสดิการขั้นพื้นฐานเป็นอย่างดี จาก อปท.	3.53	0.89	มาก
16. การบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 หรือ การดูแลรักษาสุขภาพของ อปท. ทำให้รายจ่ายครัวเรือนด้านการรักษาพยาบาลลดน้อยลง	3.35	0.92	ปานกลาง
17. อปท. มีบทบาทสำคัญที่ทำให้โรคระบาดหรือโรคภัยไข้เจ็บในชุมชนลดลง หรือทำให้ประชาชนในชุมชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น	3.44	0.87	มาก
18. อปท. สามารถดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ดี คดีอาชญากรรม ความขัดแย้ง หรือยาเสพติดลดลง	3.31	0.84	ปานกลาง
19. อปท. มีการจัดระเบียบการใช้ถนนทางเท้า หรือที่สาธารณะได้อย่างเรียบร้อย ไม่กีดขวางการจราจร การสัญจรของประชาชน และมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม	3.39	0.88	ปานกลาง
20. อปท. สามารถวางแผนป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	3.39	0.85	ปานกลาง
21. อปท.มีระบบการจัดการขยะได้เป็นอย่างดี ทำให้พื้นที่ในชุมชนมีความสะอาด และไม่มีขยะตกค้าง	3.40	0.84	ปานกลาง
22. แม่น้ำ ลำคลอง หรือแหล่งน้ำชุมชนมีความสะอาด หรือไม่ส่งกลิ่นเหม็นเน่า	3.42	0.87	มาก
23. ประชาชนไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ หรือจิตใจ อันเนื่องมาจากปัญหามลพิษทางอากาศ สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม หรือเสียงดังรบกวน	3.41	0.90	มาก
24. อปท. มีการส่งเสริมและดูแลศิลปวัฒนธรรม ศาสนา หรือประเพณีอันดีงามของชุมชนอย่างเพียงพอ	3.50	0.83	มาก
25. อัตลักษณ์หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้รับการส่งเสริม พัฒนา และอนุรักษ์จาก อปท. อย่างเพียงพอ	3.46	0.82	มาก
26. ประชาชนมีความมั่นใจในความรู้ ความสามารถของคณะผู้บริหาร และบุคลากรของ อปท. ที่จะจัดการ/แก้ไขปัญหาต่างๆในชุมชนได้	3.38	0.79	ปานกลาง
27. เมื่อใดก็ตามที่ อปท. จะทำโครงการสำคัญที่กระทบต่อชุมชน หรือการดำเนินชีวิต ประชาชนจะได้รับข้อมูลจาก อปท. ก่อนเสมอๆ	3.33	0.85	ปานกลาง

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
28. อบท. ของท่านไม่มีการทุจริต คอร์รัปชั่น ซื่อสัตย์ ซื่อเสียง เรียกรับสินบน หรือค่าน้ำร้อนน้ำชา	3.36	0.88	ปานกลาง
29. ท่านรู้สึกว่ อบท. เป็นองค์กรของประชาชนเพราะมุ่งทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน และตรวจสอบ หรือควบคุมได้โดยประชาชน	3.41	0.83	มาก
30. ท่านคิดว่า อบท. ใช้จ่ายเงินภาษีอย่างคุ้มค่า และยินดีจะสนับสนุนด้วยการบริจาคหรือจ่ายภาษีให้แก่ อบท. ต่อไป	3.39	0.83	ปานกลาง
รวม	3.37	0.62	ปานกลาง

ที่มา : วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ (2568)

4. ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ศาสนา และรายได้ แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และที่ตั้งที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ศาสนา	อาชีพ	รายได้	ที่ตั้งของ ที่อยู่อาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว
-	F=1.243*	-	F=1.351**	-	F=1.218*	-	F=1.712**	-
-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-

หมายเหตุ ✓ และ *,** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01 ตามลำดับ
- หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งยังมีความแตกต่างกันในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความ

Citation : Taneerat, W. (2025). Public Attitudes toward Public Service Delivery by Local Government Organizations in



Trang Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 161 - 176.

<https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

ต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ทั้งในด้านทรัพยากร งบประมาณ หรือจำนวนบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ (ประเมิน กาฬภักดี, 2564) อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนให้คะแนนสูงสุดแก่การดูแลสุขอนามัยและสวัสดิการขั้นพื้นฐานสำหรับกลุ่มเปราะบางในชุมชน เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับในบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งถือเป็นการดำเนินนโยบายสาธารณะที่มีเป้าหมายชัดเจนต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ตลอดจนยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติในทางบวกของประชาชน โดยเปลี่ยนมุมมองของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอดีตที่มักให้ความสำคัญเฉพาะการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น (นุกูล ชื่นพิง และคณะ, 2566)

ในขณะที่ประเด็นด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และประเพณี และการพัฒนาศักยภาพนักเรียนในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็อยู่ในระดับค่อนข้างดี สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและอัตลักษณ์ของชุมชนควบคู่ไปกับการพัฒนาเยาวชนในด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถในการดำเนินชีวิตต่อไป (Nabatchi, Sancino, & Sicilia, 2017)

แต่ทั้งนี้ สำหรับประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการห้องสมุดหรือแหล่งเรียนรู้ให้แก่ประชาชนแสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนหรือข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งความรู้และเทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากงบประมาณที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ หรือการขาดความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายด้านการศึกษาและเทคโนโลยี ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับการส่งเสริมการเรียนรู้และเทคโนโลยีให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลในทุกมิติ (Lapuenta, & Van de Walle, 2020) ซึ่งในปัจจุบัน รัฐบาลเองก็ได้พยายามปรับบทบาทเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น (Kurfali, Arifoglu, Tokdemir, & Pacin, 2017; Sriram, Misomnai, Metasuttirat, & Rajphaetyakhom, 2019)

นอกจากนี้ หากพิจารณาในประเด็นการที่ภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่หลายแห่งเริ่มมีการปรับตัว แต่ก็ยังมีอีกหลายแห่งที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากขาดทรัพยากรและงบประมาณที่เพียงพอ จึงทำให้มีประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลยังไม่มีอุปสรรคหลายประการ (Karniawati, Redjo, Suwaryo, & Mulyawan, 2017; บุณยจิตร แก้วศรีมล, 2566)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ว่า ในประเด็นด้านอายุนั้น เนื่องจากกลุ่มประชาชนในช่วงอายุที่แตกต่างกันมักมีมุมมองและความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ดังเช่นในกรณีนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กำลังอยู่ในกลุ่มวัยทำงาน จึงอาจให้ความสำคัญกับบริการที่สนับสนุนเศรษฐกิจหรือครอบครัว ในขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุจะมีความคาดหวังประเด็นด้านสวัสดิการและการดูแลสุขภาพมากกว่ากลุ่มอื่น (ชมภูนุช หุ่นนาค และคณะ, 2567) ส่วนปัจจัยระดับ

การศึกษา โดยบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามักมีความสามารถในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะได้มากกว่า จึงมีมาตรฐานหรือความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า (ภาณุวัฒน์ ประเสริฐลาภ, & เฉลิมพร เย็นเยือก, 2567) นอกจากนี้ สำหรับปัจจัยด้านอาชีพ ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ประกอบธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร จึงจำเป็นต้องพึ่งพาบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานหรือสวัสดิการจากรัฐมากกว่าผู้มีรายได้ประจำ ดังนั้น ประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลต่อทัศนคติและการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ณัทกวี ศิริรัตน์, 2565) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านที่ตั้งของที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล สามารถอธิบายในประเด็นนี้ได้ว่า สำหรับพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง (ในเขตเทศบาล) จะมีความพร้อมทั้งในด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร และด้านการบริหารงาน จึงสามารถจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพได้ดีกว่าพื้นที่ห่างไกลหรือในพื้นที่ชนบท จึงส่งผลให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการรับบริการ (Wahida, Nurjannah, Wijaya, Al-Qarnain, & Guna, 2022; วรฉัตร วรวิรรณ, 2566)

แต่อย่างไรก็ตาม ไม่พบว่า เพศ สถานภาพการสมรส ศาสนา และรายได้ ส่งผลต่อระดับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้หรือความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งอาจสะท้อนว่า ประชาชนไม่ว่าจะมีสถานะทางสังคมหรือรายได้ที่แตกต่างกัน ก็ยังได้รับลักษณะของการจัดบริการสาธารณะในทิศทางที่ใกล้เคียงกัน หรือมีมาตรฐานที่ได้รับอย่างเท่าเทียมกันในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ การออกแบบนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการคำนึงถึงความแตกต่างและเหมาะสมตามลักษณะประชากรในแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะในด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และที่ตั้ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารเชิงพื้นที่ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน(พัชรนันท์ แท่งทองกลาง, ชิดชนก ที่สุกะ, & มัลลิกา เพียสา. 2567)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจและการออกแบบนโยบายสาธารณะที่ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยควรมีปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมหลากหลาย เช่น การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดการด้านสุขภาพ การพัฒนาการศึกษาให้แก่กลุ่มคนทุกช่วงวัย เป็นต้น

1.2 เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากขึ้น
ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการ
เปิดเวทีให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวคิดร่วมกับภาครัฐมากขึ้น เช่น การประชา
พิจารณ์ การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการใช้แบบสอบถามอาจไม่เพียงพอในการเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังของทัศนคติ ดังนั้น
จึงควรมีการเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกมุมมองของประชาชน การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการจัดกลุ่ม
สนทนา (Focus Group)

2.2 ควรมีการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อดูผลของนโยบาย
หรือการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ และนำมาเปรียบเทียบกับทัศนคติของประชาชนในจังหวัดอื่นๆ เพื่อดูแนวโน้ม
และความแตกต่างที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). *ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด*. สืบค้น
จาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- ชมภูนุช หุ่นาค, จุมพล หนิมพานิช, พลฐวัช วงษ์พิริยชัย, และ ประณิกา โตตลาดิวงศ์. (2567). การ
ประยุกต์ใช้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในต่างประเทศและประเทศไทย. *วารสารสถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 9(2), 172–183.
- ณัทกวี ศิริรัตน์. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี*, 12(1), 131–142.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2555). หน่วยที่ 1. แนวคิดและหลักการของการบริการสาธารณะ. ใน *การบริหาร
การบริหารการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ท้องถิ่นจังหวัดตรัง. (2567). *รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด
ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2567*. สืบค้นจาก <https://www.tranglocal.go.th/POWERPOINT.pdf>
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2552). *รายงานผลการศึกษาค้นคว้าหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทย
และข้อเสนอโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการ
กระจายอำนาจและธรรมาภิบาลท้องถิ่น* (รายงานฉบับสมบูรณ์). สถาบันพระปกเกล้า.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540*.
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นุกูล ชื่นพัก, วรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, เพ็ญสุข เกตุมณี, และ ฐิติพงศ์ เกตุอมร. (2566).
การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคองหงส์ในจังหวัดสงขลา.



Journal of Roi Kaensarn Academi, 8(6), 296–308. สืบค้นจาก [https://so02.tci-](https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/261199/176566)

[thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/261199/176566](https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/261199/176566)

บุรณจิตร แก้วศรีมิล. (2566). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย*, 12(2), 231–242.

ประเมิน กาฬภักดี. (2564). ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ*, 9(4), 5–18. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/KANNICHA/article/view/251583/171027>

ปิยากร หวังมหาพร. (2566). *การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ มองผ่านนโยบายประชารัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก. ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542. สืบค้นจาก <https://www.dla.go.th>

พัชรนันท์ แท่งทองกลาง, ชิดชนก ทีสุกะ, และ มัลลิกา เพียสา. (2567). พื้นฐานแนวคิดทฤษฎี และรูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่. *วารสารการบริหารการจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(4), 822–830.

ภาณุวัฒน์ ประเสริฐลาภ, และ เฉลิมพร เย็นเยือก. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร. *วารสารไตรศาสตร์*, 10(1), 18–26.

วรฉัตร วรวิรรณ. (2566). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 3(2), 39–56.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 114 ตอนที่ 55 ก. ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2540. สืบค้นจาก <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2540/A/055/1.PDF>

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2567). *การบริหารธรรมาภิบาล : ต้นแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in public service: Studies on tangibles aspects in licensing services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56–64.

Kurfali, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., & Pacin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66(3), 168–178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>

Citation : Taneerat, W. (2025). Public Attitudes toward Public Service Delivery by Local Government Organizations in



Trang Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 161 - 176.

<https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.30>

- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766–776.
<https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Potipiroon, W., & Wongpreedee, A. (2021). Ethical climate and whistleblowing intentions: Testing the mediating roles of public service motivation and psychological safety among local government employees. *Public Personnel Management*, 50(3), 327–355.
- Sriram, N., Misomnai, C., Metasuttirat, J., & Rajphaetyakhom, C. (2019). A comparative analysis of new public management, new public service and new public governance. *Asian Political Science Review*, 3(2), 32–39.
- Wahida, S., Nurjannah, N., Wijaya, E., Al-Qarnain, M., & Guna, A. (2022). The effect of village expansion on public development and services: Evidence in Indonesia. *Asian Political Science Review*, 6(1), 1–11.