

THE PUBLIC EXPECTATION TOWARDS THE ADMINISTRATION OF THE GOVERNMENT

Thanaphat CHEWCHANWET¹

1 Graduate School of Management, Master of Public Administration Program, Sripatum University, Thailand; thanaphat.chewc@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) study the level of public expectations towards government administration, 2) examine public expectations towards government administration classified by personal demographic factors, and 3) investigate problems and suggest solutions regarding public expectations towards government administration. This quantitative research employed a sample of 50 residents in Bangkok. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The findings revealed that: 1) Overall public expectations towards government administration were at a high level. When classified by aspect, all aspects were rated at high levels, ranked from highest to lowest as follows: economic development, human resource and social development, public health development, natural resource and environmental conservation, urban development and management, and infrastructure development, respectively. 2) Personal factors including gender, occupation, and average monthly income, except for age and education level, influenced public expectations towards government administration. 3) The research suggests that the government should consider the level of public expectations in its administration according to citizens' expectations.

Keywords: Public Expectations, Government Administration

CITATION INFORMATION: Chewchanwet, T. (2024). The Public Expectation towards the Administration of the Government. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 40

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล

ธนภัทร เชี่ยวชาญเวช¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม;
thanaphat.chewc@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล 2) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T-test, F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความคาดหวังของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูง รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม ด้านการพัฒนางานสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นอายุและระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล 3) ข้อเสนอจากการวิจัย คณะรัฐบาลควรคำนึงถึงระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาลตามความคาดหวังของประชาชน

คำสำคัญ: ความคาดหวังของประชาชน, การบริหารงานของรัฐบาล

ข้อมูลการอ้างอิง: ธนภัทร เชี่ยวชาญเวช. (2567). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 40

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 76 บัญญัติว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การบริการสาธารณะ และใช้จ่ายเงินงบประมาณให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยที่สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ได้แก่ สิทธิอันชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการที่ให้ความเดือดร้อนแก่ประชาชน ประเทศไทย 4.0 เป็นนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation-Driven Economy) เป็นบริบททางเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการพัฒนาการนำความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างหรือใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการของตน เช่นเดียวกับการเมืองซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนที่อยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ จำเป็นต้องรู้เนื่องจากการเมืองเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทั้งทางด้านบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ สถานการณ์การเมืองปัจจุบันมีการแข่งขันสูงเพื่อช่วงชิงอำนาจและประโยชน์แห่งตน แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของคณะรัฐบาลจะต้องเริ่มต้นด้วยระบบการเมืองที่จะส่งเสริมการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การดำเนินงานของรัฐบาลในการบริหารประเทศ จะถือว่า เป็นระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงทัศนะและเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่จะมีความผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อเป็นการช่วยให้รัฐบาลมีความรอบคอบในการบริหารประเทศ และสอดคล้องตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลข้างต้นทำให้เล็งเห็นว่า การทำงานของรัฐบาลแต่ละยุคสมัยนั้นเป็นที่คาดหวังของประชาชนโดยส่วนมาก เพื่อให้การทำงานนั้นออกมาได้ดี และทำให้ชีวิตประชาชนมีความพัฒนามากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของรัฐบาล

โดยมีวัตถุประสงค์วิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานรัฐบาลจำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานรัฐบาล

การทบทวนวรรณกรรม

Melvin and Ball-Rokeach (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกและการตัดสินใจที่ต่างกันเป็นสาเหตุมาจากความแตกต่างของลักษณะหรือภูมิหลังของแต่ละบุคคล และพบว่า พฤติกรรมที่แตกต่างของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากร หมายถึง บุคคลที่มีความคล้ายคลึงกันของลักษณะประชากร จะมีพฤติกรรมการแสดงออกหรือจะเลือกรับและตอบสนองในสิ่งที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งรวมถึงการตัดสินใจที่คล้ายคลึงกันด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง Locke (1968) กล่าวว่า จิตใจของมนุษย์เรานั้นโดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมายให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ ทั้งนี้เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ Maslow (1943) ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์มีสมมติฐานว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุดอย่างมีระเบียบ แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยที่พัฒนาขึ้นมาโดย Herzberg et al. (1959) ได้ศึกษาการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (The Motivation of Work) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 6 ปัจจัยหลักที่สำคัญ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะงาน (Work itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) 6) โอกาสใน

การพัฒนาทักษะในงาน (Possibility of growth) Schiffman and Kanuk (2000) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลเกิดจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การเลือกสรร (Selection) ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกของกระบวนการรับรู้ของบุคคลสำหรับขั้นตอนในการเลือกสรรของบุคคลมี 3 ขั้นตอน คือ 1) การเลือกเปิดรับ (Exposure) โดยบุคคลจะเปิดรับสิ่งเร้า 2) การเลือกที่จะสนใจ (Attention) กล่าวคือ บุคคลเลือกที่จะสนใจสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการของตนเอง 3) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลอาจจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าแตกต่างกันได้ แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านความต้องการ (Needs) ทักษะ (Attitudes) ประสบการณ์ (Experiences) และลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะ เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าหมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี โดยรูปแบบการจัดบริการสาธารณะก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวก และสามารถตอบโจทยความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดี และมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมียุทธศาสตร์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่า ความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน
- 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ตามที่ Hague เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย
- 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นใน สังคม ว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง
- 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย
- 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะควรรักษาความเป็นสาธารณะได้ ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของหน่วยงานภาครัฐที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นการพัฒนา

คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับประเทศ โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของประเทศ มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

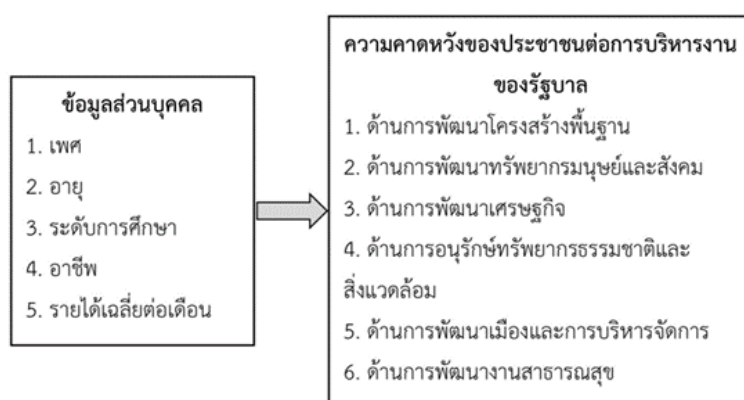
สมมติฐานการวิจัย

- 1) เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลสมัยหน้าแตกต่างกัน
- 2) อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลสมัยหน้าแตกต่างกัน
- 3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลสมัยหน้าแตกต่างกัน
- 4) อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลสมัยหน้าแตกต่างกัน
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลสมัยหน้าแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ และ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม 3) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการและ 6) ด้านการพัฒนางานสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับประชาชนเป้าหมายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ที่มีทั้งแบบเลือกตอบ (Check List) และการให้คะแนนแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ 1) ส่วนของคำถามคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังของประชาชนต่อการ

บริหารงานของรัฐบาล 4) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล

ผลวิจัย

การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการพัฒนางานสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาล ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม ด้านการพัฒนางานสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการจัดหาแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น การจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ การส่งเสริมและสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุนในพื้นที่สาธารณะ เช่น การอนุญาตให้พ่อค้าแม่ค้าสามารถนำสินค้ามาจำหน่ายในพื้นที่สาธารณะหรือจุดผ่อนผัน ดำเนินการควบคุมตลาดสินค้าอุปโภคบริโภคให้ได้มาตรฐาน และมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ
- 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และครอบครัว ด้วยการสนับสนุนให้ได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนาประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างทันต่อเหตุการณ์ การป้องกันและการแก้ไขปัญหายาเสพติด การรักษาความปลอดภัยในชีวิต
- 3) ด้านการพัฒนางานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการป้องกัน และการระงับการแพร่เชื้อโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านโภชนาการแก่ประชาชน การจัดกิจกรรมด้านการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น การดูแลรักษาสุขภาพ การออกกำลังกาย การเฝ้าระวังปัญหาสารเสพติดในชุมชน และน้อยที่สุดคือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาความสะอาดบริเวณหน้าบ้านของตนเอง

4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดถนนสาธารณะหรือทางเท้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเป็นการพัฒนาให้เป็นบ้านเมืองที่น่าอยู่ และน้อยที่สุดคือ การเก็บขน และการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

5) ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และลดภาระให้แก่ประชาชนที่ไปติดต่อ และใช้บริการจากหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับชุมชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมือง การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการประพฤติดมขอบในภาครัฐ และน้อยที่สุดคือ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมหรือการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

6) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเกี่ยวกับการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและการบำรุงรักษาถนนเพื่อความสะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การก่อสร้าง การบำรุงรักษาทางเท้า และท่อระบายน้ำ การจัดหาที่ดินสาธารณะประโยชน์ เช่น สนามกีฬา ศูนย์เยาวชน สนามเด็กเล่น เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนสำหรับประชาชน การขุดลอกคลองสาธารณะให้มีสภาพที่เหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ และน้อยที่สุดคือ การติดตั้ง และการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อลดอุบัติเหตุและอันตราย

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

คณะรัฐบาลควรคำนึงถึงระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐบาลให้มากขึ้นและควรปรับบทบาทการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดความครอบคลุมกลไกการเสริมสร้างด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความสมดุลและมีความสมเหตุสมผลในการพัฒนา พร้อมคำนึงถึงเงื่อนไขการจัดการความขัดแย้ง โดยให้มีความสอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่และสถานการณ์ร่วมสมัยของประเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว ซึ่งบางครั้งอาจไม่ได้ข้อมูลเชิงลึกและครบถ้วนสมบูรณ์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะลึก(In-depth Interview) หรือใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) เข้าร่วมมาด้วย เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษมสันต์ อยู่ยีน. (2559). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอสโน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 12(1), 18-32.
- ณัฐพร โยเหลา. (2562). นวัตกรรมเปลี่ยนโลก. อุตสาหกรรมสาร, 61, 5-7.
- บุษยา นิลฉวี. (2562). การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษา: เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประหยัด พวงจำปา. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามรัฐธรรมนูญ 2560. วารสารศาลรัฐธรรมนูญ, 22(65), 147-162.

- ภาคภูมิ วรรณภา. (2564). การสื่อสารทางการตลาดเพื่อการเมืองของพรรคอนาคตใหม่ในการเลือกตั้ง ปี 2562. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 17(2), 37-52.
- ภิญโญ เข้มปัญญา. (2558). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า*, 2(1), 57-64.
- ลลิตพรรณ นกุลวัฒนชัย. (2559). การตลาดทางการเมือง: ศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งของ พรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2556. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาส ทองสุทธิ และรชพล ศรีขาวรส. (2565). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล แพรกษาใหม่ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 14(1), 28-40.
- Herzberg, F., Bernard, M., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. (1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).