

**แนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**
**Guidelines for Public Service Management of Thakham Municipality,
Phunphin District, Surat Thani Province**

พันธ์เทพ ดอนพต¹, อมร หวังอัครางกูร², ทูวพล ทองอินทรราช³

Phanthep Donpot¹, Amorn Wangukkarangkul², Tuvapon Tong-intarach³

1.สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์ 077 – 3115000 อีเมล Phanthep@gmail.com

2.สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์ 077-913363 ต่อ 1123 อีเมล mornw.sru@gmail.com

3.สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์ 077-913363 ต่อ 1123 อีเมล tuvapon1983@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลวิจัยจำนวน 15 คน เป็นข้าราชการการเมืองจำนวน 2 คน ข้าราชการประจำและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน ภาคเอกชน 5 คน ประธานชุมชนจำนวน 1 คน และกรรมการชุมชน จำนวน 4 คน โดยกระบวนการเก็บข้อมูลเชิงลึกนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเชิงพรรณนาเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน 2) ความต้องการประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองท่าข้าม แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องการวางระบบสาธารณูปโภค และแก้ปัญหาระบบการระบายน้ำให้ได้มาตรฐานบริเวณพื้นที่หลายแห่งในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม มีน้ำท่วมขังเมื่อเกิดฝนตกหนักระบบการระบายน้ำยังไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากเศษขยะมูลฝอยอุดตันท่อระบายน้ำทำให้น้ำไหลไม่สะดวก และการจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพขาดความชัดเจนไม่มีการวางแผนในการทำงาน 3) แนวทางการจัดการบริการสาธารณะในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือการไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ฉะนั้นเทศบาลเมืองท่าข้ามจึงควรมี

การปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างเทศบาลประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

คำสำคัญ แนวทางการบริหารจัดการ, บริการสาธารณะ, เทศบาลเมืองท่าช้าง

Abstract

This research aims to 1) study the management approach of public services of Tha Kham Municipality, 2) study the public's needs with regard to the management of public services of Tha Kham Municipality, and 3) propose a management approach for public services of Tha Kham Municipality, Phunphin District, Surat Thani Province. This research was qualitative, conducted by carrying out in-depth interviews with 15 key informants, consisting of 2 executives of Tha Kham Municipality, 3 civil servants and state enterprise employees, 5 private entrepreneurs, and 5 community leaders and community committee members. Data were analyzed by content analysis and were then summarized in a descriptive manner so as to derive conclusions about the management approach for public services of Tha Kham Municipality.

The research results found that 1) the management of public services of Tha Kham Municipality, Phunphin District, Surat Thani Province, still lacks the prioritization relating to public services, which should be planned in advance and should be considered in terms of exigency. 2) Regarding the needs of the people in the management of public services of Tha Kham Municipality, the people in the area want Tha Kham Municipality to solve the problems of the public utility system and drainage system. This is because there is garbage clogging the drains in many areas of Tha Kham Municipality, causing the drainage system to malfunction. The garbage also causes flooding there is heavy rain. 3) The management approach of Tha Kham Municipality is to allow the people to participate in proposing policies on public services in order to comprehensively solve problems in the area and to devise a new and up-to-date management approach for public services. This should help increase the efficiency in solving problems facing people in the area. Based on the research conducted, the researcher recommends the establishment of a collaborative network between Tha Kham Municipality, the people in the area, and relevant agencies so as to develop an efficient and effective management of public services of Tha Kham Municipality.

Keywords: Local Administration, Public Service, Tha Kham Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารประเทศในปัจจุบันได้มีการบริหารตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยอาศัยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2543 โดยมีการจัดโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดินไว้ 3 รูปแบบ ประกอบด้วย 1)รูปแบบการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization) คือการตัดสินใจการบริหารไว้ที่ส่วนกลาง คณะรัฐมนตรีเป็นคณะบริหารสูงสุดในการบริหารประเทศ 2) รูปแบบการบริหารส่วนภูมิภาค (Deconcentration) ข้าราชการส่วนกลางจะแต่งตั้งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในส่วนภูมิภาค และ 3)รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีอำนาจในการปกครองตนเองในการตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงของตนเอง ซึ่งจะเข้ามาเป็นผู้นำโดยตรงของประชาชนในการถือหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนในการปกครองท้องถิ่น จึงเป็นการปกครองชุมชน หรือท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งของประเทศ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสภาและผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่ชัดเจนเหมาะสม มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเอง มีบุคลากรในการปฏิบัติงาน มีอำนาจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการให้บริการ มีอำนาจในการออกกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้กฎหมายแม่บท มีความสัมพันธ์กับส่วนกลาง มีฐานะเป็นหน่วยงานรอง (โกวิท พวงงาม.2543 :24) การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบันมี 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป ซึ่งมีอยู่ 3 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลกับอีกระบบคือ การปกครองระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และพัทยา

เทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง และถูกมองว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นประชาธิปไตยมากที่สุด (ธเนศ เจริญเมือง .2543 :124 - 126) ปัจจุบันเทศบาลได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 192 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,248 แห่ง สำหรับบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ลักษณะ คือหน้าที่ที่ต้องกระทำ (มาตรา 50 และมาตรา 53 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับที่ 11 พ.ศ.2543)

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับการปฏิบัติภารกิจของเทศบาลเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ สำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งสรุปอำนาจหน้าที่ได้ดังนี้ พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่13) พ.ศ.2552 นอกจากนี้เทศบาลเมืองมีหน้าที่ ต้องทำในเขตเทศบาล ประกอบด้วย 1) กิจการตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 50

2) ให้น้ำสะอาดหรือการประปา 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และ 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

การบังคับการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ฯลฯ เป็นต้น (ศุภวัฒน์ สิงห์สงข. 2553) นอกจากนี้การปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารและต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของกฎหมายที่มีอยู่นั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยกันบริหารจัดการพื้นที่ทั้งนี้การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยาย ขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสาน เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554) แต่ปัจจุบันการรับรู้บทบาทหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายในการพัฒนาให้ดีขึ้น

เทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรและประสบความสำเร็จในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานภายใต้การบริการสาธารณะในพื้นที่ย่อมมีการปกครองที่แตกต่างกันออกไปในการประชุมสภาเทศบาลเมืองท่าข้าม อ.ฟูนพิน จ.สุราษฎร์ธานี มีการแลกเปลี่ยนปัญหาและหาทางแก้ไขเพื่อนำผลที่ได้เป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาให้พื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้ามเป็นพื้นที่รูปธรรม จัดการตนเองอย่างยั่งยืน การพัฒนารูปแบบใหม่ในปัจจุบันจะใช้สภาเทศบาลเมืองท่าข้ามจะเป็นตัวกลางให้ประชาชนในพื้นที่ท่าข้ามได้ร่วมกันพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานรากโดยการประสานภาคีต่าง ๆ เข้ามาร่วมสนับสนุน การทำกระบวนการกลุ่ม วิเคราะห์ศักยภาพหมู่บ้าน จุดแข็งคืออะไร จุดอ่อนเป็นอย่างไร รวมทั้งการสอดแทรกข้อเสนอแนะของชุมชน มีการวิเคราะห์ทุนหลักของชุมชน ทั้งในเรื่องทรัพยากร ภูมิปัญญา เงินตรา หรือแม้กระทั่งการค้นหาสาเหตุการไหลออกของคนวัยทำงานด้วยการร่วมมือกันวาดแผนที่ทำมือหรือแผนที่ชุมชน เป็นต้น จึงนำไปสู่การจัดการสาธารณะ (รัชตะ มาร์ติน, 2566)

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าข้าม รับผิดชอบงานเทศบาล เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามตามข้อบัญญัติและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ซึ่งการดำเนินงานที่มุ่งเน้นดูแลบริการประชาชน และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะต่อประชาชน พื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟูนพิน

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการและจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของกลุ่มงานในความรับผิดชอบของเทศบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ทำให้ได้แนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเสนอแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ขอบเขตด้านประชากร กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ เทศบาลเมืองท่าข้าม ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชน ประธานและกรรมการชุมชน ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในพื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่วิจัยในเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้แบ่งการจัดทำแผนการทำวิจัยรวมระยะเวลาในการทำวิจัยทั้งสิ้น 12 เดือน โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 วิเคราะห์องค์ความรู้จาก หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระยะที่ 3 เสนอแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ข้อมูลทุติยภูมิที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) จากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) และนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เชิงพรรณนาให้เป็นไปตามประเด็นปัญหาในการวิจัยและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

2. ออกแบบระเบียบวิธีวิจัย และสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) ในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและประเมินความเหมาะสมของข้อคำถามให้สอดคล้องตามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารเทศบาลเมืองท่าข้าม ผู้แทนหน่วยงานภาคเอกชน ประธานและกรรมการชุมชนที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการบริการสาธารณะในพื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 15 คน

และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล (Content Analysis) โดยเรียบเรียงในรูปแบบ การพรรณนาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและนำเสนอข้อค้นพบที่น่าสนใจ

4. วิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปผล และอภิปรายผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และนำเสนอข้อค้นพบที่น่าสนใจ พร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพผลการวิจัยและเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key Informant) สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จนได้ผู้ให้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดหรือมีความอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation of Data) จนสามารถนำไปวิเคราะห์เนื้อหาให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ จะดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในพื้นที่ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น 15 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือวัดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview Form) โดยกำหนดประเด็นปัญหา เพื่อสร้างคำถามให้ครอบคลุม ถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ตามกรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์ ดังนี้

แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview Form) ที่สร้างขึ้น และได้ปรับแบบมาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเด็นความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และประเด็นแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยข้อคำถามในแต่ละข้อจะมีความเหมาะสมในความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยนี้ และผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้อง (Correctively) ผู้วิจัยนำแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง (Correctively) ทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. การหาความเที่ยงตรง (Content Validity) เชิงเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาและการใช้ภาษา ในการสื่อสาร เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้ ตรงกับวัตถุประสงค์และสามารถใช้ตอบปัญหาที่ต้องการ ศึกษาได้ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (Index of Objective Congruence : IOC) (สุวิมล ติรภานันท์,2549)

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำวิจัยฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อสามารถนำไปใช้ กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การวิเคราะห์และศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวม ข้อมูล บทความทางวิชาการ หนังสือ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการจัดการ บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พร้อมทั้งประสาน ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และส่งข้อคำถาม นัดหมายวันเวลารูปแบบการสัมภาษณ์เป็นแบบ เเผชิญหน้าพร้อมทั้งจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เชิงลึกในวันและเวลาดังกล่าวทั้งนี้ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะแสดงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึก บันทึกรูปภาพและเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์ รวมถึงผู้วิจัยได้มีการปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้ สัมภาษณ์เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ นอกจากนี้จะทำการสรุปคำถามและคำตอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ และจะสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยใด ๆ หรือไม่พบข้อมูล ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ และตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ว่าสัมภาษณ์ ครบถ้วน ทุกประเด็นคำถามหรือไม่ และนำไปวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล (Content Analysis) ต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการใช้หลักการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) รวมถึงการวิเคราะห์เชิงสาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป มาดำเนินการสังเคราะห์ในแต่ละคำถาม และพิจารณาหลาย ๆ รอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในข้อมูลและประเด็นที่สำคัญ
2. ดำเนินการดึงข้อความหรือประโยคที่เป็นใจความสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน และสร้างหัวข้อสรุปในแต่ละประเด็น
3. เขียนพรรณนาสิ่งที่เป็นข้อค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจนด้วยภาษาทางวิชาการ พร้อมกับยกตัวอย่างประกอบเพื่ออธิบายความชัดเจนของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์ และข้อค้นพบที่ได้จากผู้ถูกสัมภาษณ์ และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลตามหลักการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการตรวจสอบทบทวนความถูกต้องโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง และดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. แนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านการจัดการบริการสาธารณะในตอนนี้ยังคงมีการบริหารจัดการภายใต้ข้อกำหนดและกรอบนโยบายเดิม ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 53 และมาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 โดยในปัจจุบันเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 1. นโยบายด้านการบริหารงาน 2. นโยบายด้านความปลอดภัย 3. นโยบายด้านเศรษฐกิจ (Smart Economy) 4. นโยบายด้านสาธารณสุข

สิ่งแวดล้อม (Smart Environment) 5. นโยบายด้านพลังงาน (Smart Energy) 6. นโยบายด้านสังคม สวัสดิการและวัฒนธรรมประเพณี (Smart People) และ 7. นโยบายด้านการขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) ซึ่งพบว่า การจัดการบริการสาธารณะ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าข้าม กับหน่วยงานอื่น ในพื้นที่ในการร่วมกันบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2. ความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม

อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความต้องการของประชาชน ยังต้องการให้เทศบาลเมืองท่าข้าม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานถนน ประปา ไฟฟ้า ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และด้านความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตามชุมชนต่างๆ โดยต้องมีการมุ่งเน้นในด้านความปลอดภัย เนื่องจากเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม เป็นที่ตั้งของสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี จึงมีนักท่องเที่ยวและประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่เพื่อโดยสารกับรถไฟเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการดูแลสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานของผังเมือง ถ้าเรามองให้เกิดภาพกว้าง ๆ มุมมองความต้องการของประชาชนในภาพรวมคือ ต้องการความร่วมมือตามแผนปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองท่าข้าม รวมทั้งการสนับสนุนจากหน่วยงานที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และต้องให้ความสำคัญกับการทำงานเชิงบูรณาการในการประสานสัมพันธ์ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทุกระดับในสังคมในการประชุมประชาคมของชุมชนในพื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม เพื่อจะเป็นแกนกลางแสดงความคิดเห็นในการขับเคลื่อนกลไกทางการบริหารเพื่อเสริมสร้างฐานรากของสังคมในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม ให้เมืองมีความสงบ ปลอดภัย มีระเบียบวินัย มีเศรษฐกิจ การค้าการลงทุน มีการตลาดในชุมชน ตลาดจรัลพัณฑ์ ถนนศรีพุนพิน และตลาดรถไฟ ถนนราษฎร์บำรุง ที่มีประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่มาจับจ่ายใช้สอย ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีวิถีชีวิตที่ดีขึ้น มีความสุข ภายใต้อำนาจกฎหมายว่าด้วยอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองท่าข้าม อีกทั้งปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยการดูแลให้มีสวนสาธารณะที่สะอาด ปลอดภัยไว้สำหรับผู้คนมาพักผ่อนในชุมชนให้มีสภาพดีอยู่เสมอรวมทั้งสามารถกำหนดงบประมาณเพื่อการจัดสรรดูแลทั้งการวางระบบสาธารณูปโภคจัดทำบริการและสวัสดิการสังคมภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐ อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองท่าข้าม แก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบการระบายน้ำในพื้นที่ไม่ได้มาตรฐานบริเวณพื้นที่หลายแห่งในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม มีน้ำท่วมขังเมื่อเกิดฝนตกหนัก เนื่องจากระบบระบายน้ำยังไม่ดี มีเศษขยะมูลฝอยอุดตันท่อระบายน้ำเป็นจำนวนมาก ทำให้น้ำไหลไม่สะดวกบางบริเวณเป็นเนินเขาสูง เมื่อฝนตกจะพัดพาน้ำและดินโคลนลงสู่ที่ราบลุ่ม เช่น ถนนราธิบัติ เป็นต้น บางแห่งมีการถมดินเพื่อปลูกสร้างอาคารโดยไม่มีการควบคุมที่ดีจากเทศบาล จึงทำให้ปิดเส้นทางน้ำไหลพื้นที่บริเวณถนน ตรอก ซอย จึงทำให้มีน้ำท่วมซ้ำซาก

3.แนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลยังมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึงเหมาะสม อีกทั้งยังมีขยะตกค้างเป็นประจำ ไม่มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เนื่องจากเทศบาลเมืองท่าข้าม ไม่มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในการคัดแยกขยะ และการทิ้งขยะให้เป็นที่ ทำให้ยังมีขยะอุดตันตามท่อระบายน้ำ อีกทั้งเทศบาลยังไม่มี การดูแลรักษาทำความสะอาดท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งระบบกำจัดมูลฝอยยังไม่ถูกหลักสุขาภิบาล พื้นที่เป้าหมาย บริเวณย่านชุมชน ย่านการค้า และตลาดรถไฟ ถนนราษฎร์บำรุง ตลาดจิรพันธ์ ถนนศรีพุนพิน ภายในเขตเทศบาล มีแนวโน้มเป็นปัญหาระดับจังหวัดที่ต้องมีการจัดการระบบกำจัดขยะร่วมกัน

2) ปัญหาคุณภาพน้ำ คุณภาพน้ำในแม่น้ำลำคลองมีการทิ้งขยะลงไปในแหล่งน้ำ ซึ่งเป็นแม่น้ำสายสำคัญในพื้นที่ ได้แก่ แม่น้ำตาปี และแม่น้ำพุมดวง คุณภาพน้ำยังอยู่เกณฑ์ต่ำ เนื่องจากหน่วยงานเทศบาลเมืองท่าข้าม ไม่มีโครงการจัดกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้เรื่องการมีจิตสำนึก ในการรักษาน้ำให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างจริงจัง

3) ปัญหามลพิษทางอากาศ ในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม มีปัญหามลพิษจากการเผาขยะ ของประชาชนในพื้นที่ โดยทางเทศบาลเมืองท่าข้าม ต้องมีการรณรงค์ให้ความรู้กับประชาชน ในการหยุดการเผาขยะในที่ชุมชน

4) ปัญหาระบบการระบายน้ำไม่ได้มาตรฐาน บริเวณพื้นที่หลายแห่งในเขตเทศบาล มีน้ำท่วมขังเมื่อเกิดฝนตกหนัก เนื่องจากกระบบระบายน้ำยังไม่ทั่วถึง เศษขยะมูลฝอยอุดตันท่อระบายน้ำทำให้ไหลไม่สะดวก บางบริเวณเป็นเนินเขาสูงเมื่อฝนตกจะพัดพาน้ำและดินโคลนลงสู่ถนนที่ ประชาชนใช้สัญจรทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้ขับขี่ที่สัญจรไปมา เช่น บริเวณถนนธราธิบดี เป็นต้น บางแห่งเทศบาลไม่ได้เข้าไปดูแลควบคุมการถมดินเพื่อปลูกสร้างอาคารปิดกั้นทางไหลของน้ำการวางท่อระบายน้ำที่ถูกต้อง จึงทำให้น้ำเกิดการท่วมขังเมื่อมีฝนตก

5) ปัญหาถนน ทางเท้าเก่าและชำรุด ในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม ยังมีถนนหลายสาย ที่คับแคบไม่มีการขยายพื้นที่ถนน ไหล่ทางทรุดตัว บางแห่งไม่มีทางเท้า บางพื้นที่ทางเท้าชำรุด เช่น บริเวณทางท่าถนนข้างโรงเรียนวัดตรณาราม ตัดกับถนนมุ่งพัฒนา เป็นต้น

6) ปัญหาความปลอดภัยของพื้นที่เขตเทศบาลเมืองท่าข้าม เขตพื้นที่เทศบาลฯ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากมีสถานีรถไฟที่มี นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการในการเดินทางเป็นจำนวนมากเพื่อเชื่อมการ เดินทางไปตามจุดต่างๆและยังเป็นศูนย์กลางการค้าของอำเภอใกล้เคียงทำให้มีผู้อพยพเข้ามาหางาน ทำจำนวนมากแต่ในเขตเทศบาลยังมีชุมชนแออัดหลายแห่ง ประชาชนมีรายได้น้อย ผู้ปกครองไม่มี เวลาเอาใจใส่ลูกหลาน ทำให้เกิดปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด คือ บริเวณชุมชนบนควน

บริเวณชุมชนท้ายควน และบริเวณใกล้กับสถานีรถไฟ มีแนวโน้ม ปัญหาที่มีความรุนแรงขึ้น โดยเทศบาลเมืองท่าข้าม ควรบูรณาการร่วมกับสถานีตำรวจ หน่วยงานอำเภอ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกวดขันตรวจตราป้องกันเหตุในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการร่วมจัดโครงการให้ความรู้เรื่องพิษภัย ของยาเสพติด คนเสพยาคนขายติดคุก ให้แก่ชุมชนในพื้นที่เป้าหมายและเทศบาลฯควรมีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในบริเวณจุดเสี่ยงอันตรายให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมและสร้างความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยว

7) ปัญหาคุณภาพการศึกษา ในปัจจุบันยังมีเด็กนักเรียนในความดูแลของเทศบาลเมืองท่าข้าม จำนวนมากที่อ่านภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างน้อย เทศบาลเมืองท่าข้าม จึงสมควรจัดสรรงบประมาณในการจ้างครูภาษาอังกฤษที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อมาสอนภาษาอังกฤษให้แก่เด็กนักเรียน อันมีสาเหตุเนื่องมาจากไม่มีครูหรือบุคลากรทางการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญที่แท้จริง ครูไม่ได้สอนเด็กนักเรียนอย่างเต็มที่เพราะมีเรื่องของกิจกรรมหรือการตรวจรับรองมาตรฐานต่าง ๆ ทางการศึกษาอย่างมากมายที่ครูต้องรับภาระดำเนินการ เช่น จัดซื้อจัดจ้างวัสดุที่ใช้ภายในโรงเรียน ทำให้ไม่มีเวลาที่เตรียมความพร้อมในการทำการเรียนการสอนด้วยเหตุนี้โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองท่าข้าม มีแนวโน้มเด็กนักเรียนต้องไปเรียนหนังสือไกลบ้าน เช่น เข้าไปเรียนในตัวเมือง เพราะเชื่อมั่นว่าโรงเรียนในเมืองมีมาตรฐานที่สูงกว่า

8) ปัญหาด้านการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม ยังไม่เป็นที่นิยมและยังไม่มีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางจากนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ เนื่องจากเทศบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอ ควรมีการจัดบูธประชาสัมพันธ์ บริเวณสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี(พุนพิน) และจุดสำคัญต่างๆโดยการแจกแผ่นพับสถานที่ท่องเที่ยวและให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี อีกประการหนึ่งก็คือไม่มีการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย เช่น โครงการปั่นจักรยานชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และเชิงนิเวศในพื้นที่โดยการแวะชมวัดวาอาราม โบราณสถาน รับประทานอาหารใกล้แม่น้ำตาปีชมวิถีคนริมน้ำแวะซื้อผลไม้ในสวนชุมชน และแวะพักโฮมสเตย์ในชุมชน เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในชุมชนเนื่องจากปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเชิงวัฒนธรรมกำลังเป็นที่สนใจ

9) ปัญหาเศรษฐกิจ ในพื้นที่ยังมีคนว่างงาน และยากจน เนื่องจากเทศบาลเมืองท่าข้าม ไม่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ในการรับสมัครงานภาคเอกชนในพื้นที่ใกล้บ้านเพื่อเพิ่มโอกาสให้กับประชาชนที่กำลังว่างงานในพื้นที่ และเทศบาลฯไม่มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนในการฝึกอบรมอาชีพในเขตเทศบาล เช่นการจัดโครงการอบรมการทำอาหารไทยให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและจัดสถานที่สำหรับจำหน่ายสินค้า OTOP ให้กับชุมชนเพื่อสร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชน จะได้นำความรู้ไปต่อยอดในการประกอบอาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะที่ยังขาดทิศทางการติดตามโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น และประชาชนยังมีส่วนร่วมน้อยในกระบวนการบริหาร แม้เทศบาลจะดำเนินงานในหลายมิติ เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การป้องกันสาธารณภัย การพัฒนาแหล่งน้ำ การส่งเสริมการศึกษา การดูแลสวนสาธารณะ และการบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน แต่การดำเนินงานยังไม่เชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ข้อค้นพบจากพื้นที่ศึกษานี้สอดคล้องกับผลงานของสิทธิกร คงสืบชาติ (2561) ที่พบว่าการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความเห็นในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการดูแลแหล่งน้ำและถนน ซึ่งได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพดี ขณะที่ด้านบริการน้ำเพื่อการเกษตรยังอยู่ในระดับต่ำ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ที่กล่าวว่า บริการสาธารณะจะต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองไม่ทางตรงก็ทางอ้อม และแม้กิจการจะดำเนินการโดยเอกชนก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ แนวทางการบริหารของเทศบาลเมืองท่าข้ามยังสะท้อนถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2557 – 2560 ในหลายมิติ ได้แก่ ด้านความสงบเรียบร้อย การจัดระเบียบชุมชน การส่งเสริมการท่องเที่ยว และพาณิชย์กรรม การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในเรื่องการปลูกต้นไม้ เพิ่มพื้นที่สีเขียว และการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ จากทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้การดำเนินงานของเทศบาลจะมีจุดเริ่มต้นที่ดีและมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับแนวนโยบายระดับจังหวัดและทฤษฎีทางวิชาการ แต่ยังเป็นต้องเร่งพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง และสร้างระบบติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและบริการสาธารณะในระดับพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

2. ผลจากการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการในการพัฒนาเมืองโดยการจัดการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้า ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในการสอดส่องดูแลเรื่องปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ รวมทั้งความสงบในพื้นที่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การฉีดวัคซีนสุนัข ตามชุมชนต่างๆ การเก็บขยะให้ตรงเวลา การจัดสถานที่ออกกำลังกายที่มีความเหมาะสม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การสนับสนุนความยั่งยืน ได้แก่ 1. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำเพื่อป้องกันขยะลงสู่แม่น้ำตาปี 2. การสาธารณสุข ปลอดภัยและการก่อสร้างอื่น ๆ ที่ไม่ทำลายสภาพแวดล้อม 3. การสาธารณสุข 4. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 5. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย 6. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

และ 7. การจัดการสาธารณะ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชยา นิลฉวี (2565) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริการประชาชนของเทศบาลฯ ยังไม่มีความทั่วถึงในการปฏิบัติต่อประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจหน้าที่และการตั้งศูนย์บริการหน่วยงานย่อยให้เพียงพอในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ (2) เทศบาลฯ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะโดยให้เจ้าหน้าที่ รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเท่าเทียม ความเสมอภาค และฟังความคิดเห็นของประชาชน (3) เทศบาลฯ มีการบริการในเชิงรุกโดยเห็น ความสำคัญของประชาชนทุกเพศทุกวัยทุกระดับชั้นรวมถึงมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่สิทธิความรับผิดชอบของพลเมือง และส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ความรู้ปลูกฝังสร้างจิตสำนึกให้รู้จักรักท้องถิ่น ชุมชน ของตนเอง ดูแลรักษาและหวงแหนทรัพยากรในท้องถิ่นและพัฒนาให้มีลักษณะสุขอนามัยที่ดี (4) เทศบาลฯ ได้มีการกำหนดหน้าที่และมอบหมายงานความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน ชุมชน และสังคม ในทุกด้านที่มีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้งมีการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสามารถบรรเทาและลดความเดือดร้อนของประชาชนได้ (5) ผู้บริหารเทศบาลฯ ให้คุณค่าผู้ปฏิบัติงานน้อยทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร พบว่าแนวทางการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม ประกอบด้วย 1. การบริหารจัดการเศรษฐกิจส่วนรวม และ 2. การเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ มุ่งเน้น การสร้างความเชื่อมโยงของห่วงโซ่มูลค่าระหว่างภาคเกษตร อุตสาหกรรม บริการ และการค้าการลงทุน เสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในเชิง ธุรกิจของภาคบริการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบเพื่อส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรมและอำนวยความสะดวกด้านการค้าการลงทุน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารความเสี่ยงผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไร่ขิง พบว่าบุคลากรเห็นว่าการให้บริการสาธารณะที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตส่วนความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุดทั้งบุคลากรและประชาชนเสนอแนะใหม่ การเร่งรัดงานจัดจ้าง และมีความสอดคล้องด้านประสิทธิภาพการบริหาร ครินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วน บุคคลที่ต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เทศบาลเมืองท่าข้าม ควรมีการจัดประชาคมให้ทั่วถึงทุกพื้นที่และทุกชุมชนเพื่อให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไข ปรับปรุงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในแต่ละชุมชนในพื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม
2. เทศบาลเมืองท่าข้าม ควรมีการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่างๆในพื้นที่ และทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะ ในพื้นที่เทศบาลเมืองท่าข้าม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษารูปแบบการพัฒนาเมืองและการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพนมพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาการสร้างกระบวนการจัดการบริหารสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพนมพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการ ศึกษาาสตร์วิจัย, 10(1), 338-353.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2543). 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุษยา นิลฉวี. (2565). **การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชตะ มาร์ตน์. (2566). **การเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2566**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732–745.
- ศุภวัฒน์ สิงห์สูงษ์. (2553). **ข้อพิจารณาบางประการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา น.569 สัมมนากฎหมายมหาชน, หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิกร คงสืบชาติ. (2561). **แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2549). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.