

สัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง  
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ACHIEVEMENT OF PUBLIC SERVICE OF WAT RAI KHING MUNICIPALITY,  
SAMPRAN DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE

ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง และ จรินทร์ สวนแก้ว

Duangrit Benjathikul Chairungruang and Jarin Suankaew

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

Email : kramonporn@hotmail.com

Received 3 November 2022; Revised 28 April 2022; Accepted 28 April 2023.



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 4,759 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) สัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 2.90 ตามลำดับ และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะโดยรวมของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ: สัมฤทธิ์ผล, การให้บริการสาธารณะ

## Abstract

The present research aimed to (1) examine the level of public service delivery of Wat Rai Khing Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province and (2) investigate the relationship between personal factors and the level of public service delivery of Wat Rai Khing Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province. The research design adopted was quantitative, and the study population consisted of the residents of Wat Rai Khing Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province, which was comprised of 4,759 individuals. The sample size was determined using the tables of Craig and Morgan, resulting in a sample of 391 participants. Data was collected through questionnaires, and statistical analysis was performed using percentage, mean, and standard deviation.

The findings showed that (1) the level of public service delivery of Wat Rai Khing Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province was moderate, with an average score of 3.36. When separated by aspects, the delivery of education, religion and culture, and service and community service was found to be high, with mean scores of 3.96 and 3.63 respectively. Meanwhile, the delivery of public health and environment was moderate, with mean scores of 3.31 and 2.90 respectively. (2) The relationship between personal factors and the level of public service delivery was found to be significant only with respect to the educational level, while factors such as gender, age, occupation, housing type, and length of stay in the area were found to have no significant relationship with the overall public service delivery.

**Keywords:** Achievement, Public Service

## บทนำ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากในปัจจุบันนี้ ภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด นอกจากนี้บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีควมจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐนั้น รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Supachai Yavaprasas. 2007)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (มาตรา 283) และมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดี ในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท (Thammaporn Srikuhaea. 2016)

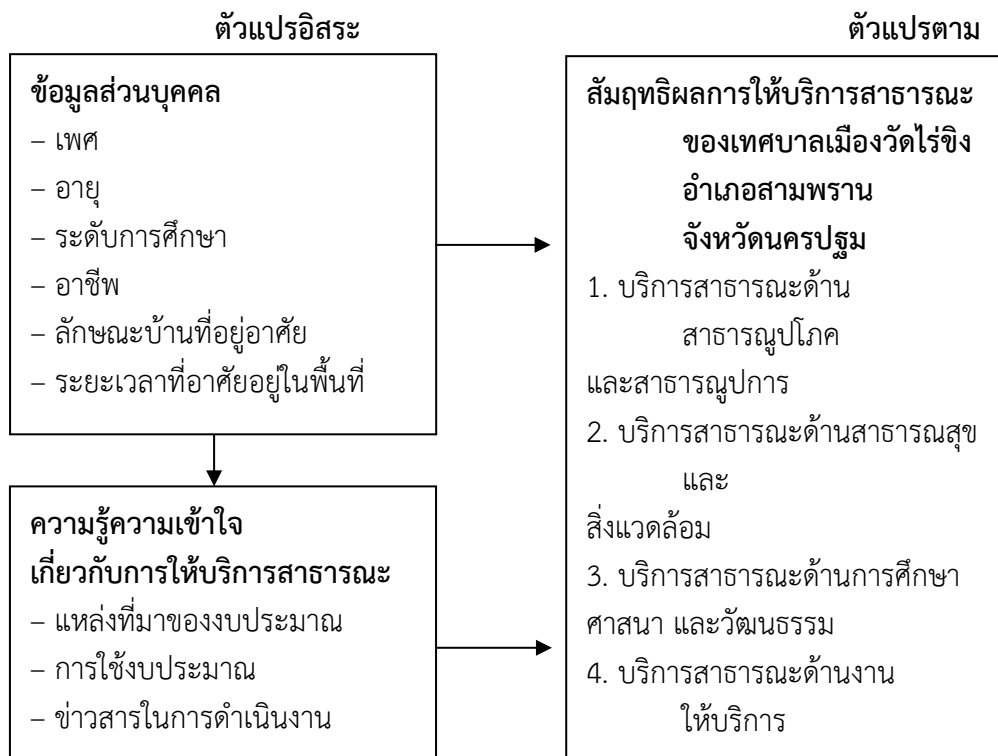
การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลางและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง โดยรัฐต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญในเรื่องการกระจายอำนาจ จึงได้มีการถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะจากส่วนกลางลงสู่หน่วยงานราชการระดับท้องถิ่น โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น (Sarinthip Arunsawatruak. 2021)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง สมฤทธิผลการใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ว่าได้มีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนจัดให้บริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามที่ประชาชนคาดหวังได้เพียงใด และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จอห์น ดี มิลเลต์ (Millet, 1954) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) หมายถึง การถือตามกำหนดเวลาสำหรับกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีสัมฤทธิ์ผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (the

right quantity at the right geographical location) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ "การบริการสาธารณะ" ดังนี้

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ดังนี้ มานิตย์ จุมปา (2013) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง กระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น และ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2012) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือ รัฐ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชน ทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำ โดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครอง ยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพ เดียวกันที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

### 2. หลักการให้บริการสาธารณะ

มีผู้อธิบายหลักการการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

Katz & Danet (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและ สอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้นยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า หลักสำคัญของการให้บริการสาธารณะ มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน อย่างเท่าเทียมกันโดยมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่อง และการปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

เมธี ครองแก้ว (2015) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการ

ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ นักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่าทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต (Pareto) กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้น ก็สรุปได้ว่า สังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งนั้นไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับบุคคล ทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนทุก ๆ ทาง โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบในการเลือกใด ๆ ในสังคม และบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตนอย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่า ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว

ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ และ 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ (Fitzgerld & Durant, 1980 )

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม จำนวน 4,759 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน

### เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) โดยให้ตอบคำถามตามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 สัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 4 แนวทางสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

### วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษา ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด องค์ประกอบ เพื่อนำมาจัดทำนิยามศัพท์เฉพาะ

4. พัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านที่ 2 ด้านบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 3 บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านที่ 4 ด้านบริการสาธารณะ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

5. นำร่างแบบสอบถามมาตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

7. นำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ครบจำนวน 391 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### 1. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 90.28 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม มาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.07 และรับทราบเกี่ยวกับเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ และการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 88.49 โดยคิดว่าการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจการ/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.79 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรม

ต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม มาจากข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 88.24 สอดคล้องกับการวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2015) เรื่อง คุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอก เห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี

## 2. สัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

สัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

| การให้บริการสาธารณะ               | $\bar{X}$ | S.D. | การแปลผล<br>ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|-----------|------|----------------------------------|
| 1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ  | 3.31      | 0.55 | ปานกลาง                          |
| 2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม    | 2.90      | 0.71 | ปานกลาง                          |
| 3. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 3.96      | 0.80 | มาก                              |
| 4. ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน | 3.63      | 0.67 | มาก                              |
| ค่าเฉลี่ยรวม                      | 3.36      | 0.56 | ปานกลาง                          |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ กล้าประเสริฐ (2017) เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

## 3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| ตัวแปรอิสระ | การให้บริการสาธารณะ               |                                 |                                      |                                        |      |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|------|
|             | ด้านสาธารณูปโภค<br>และสาธารณูปการ | ด้านสาธารณสุข<br>และสิ่งแวดล้อม | ด้านการศึกษา<br>ศาสนาและ<br>วัฒนธรรม | ด้านงาน<br>ให้บริการและ<br>บริการชุมชน | รวม  |
| เพศ         | 0.03                              | 7.10**                          | 4.61*                                | 0.02                                   | 3.48 |
| อายุ        | 1.36                              | 4.25**                          | 6.15**                               | 0.91.                                  | 2.62 |

|                               |        |       |        |        |      |
|-------------------------------|--------|-------|--------|--------|------|
| ระดับการศึกษา                 | 5.57** | 2.69* | 1.89   | 6.23** | 3.79 |
| อาชีพ                         | 2.46*  | 0.02  | 3.04*  | 0.82   | 0.67 |
| ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย        | 8.62** | 0.56  | 9.00** | 1.02   | 0.7  |
| ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ | 1.39   | 0.9   | 1.92   | 2.11   | 1.58 |

หมายเหตุ: \* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

\*\* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.01$

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่า โดยรวม ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกรด ไกรกังวาร (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ส่วนระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะโดยรวมของเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์ (2007) เรื่อง สัมฤทธิ์ผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า สัมฤทธิ์ผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของผู้มาใช้บริการที่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และ เพศ อายุ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิตตา นรสิงห์ (2007) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

#### 4. ข้อเสนอแนะทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม

จากการวิจัยพบข้อเสนอแนะถึงแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การจัดให้มีและบำรุงทางบก ตลอดจนรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ที่ได้ดำเนินการมาโดยตลอดและต่อเนื่อง ได้ดำเนินการมาโดยตลอด ดังนี้

- การบำรุงรักษาทางบกด้วยการซ่อมแซม ดูแลรักษาถนนสาธารณะในเขตเทศบาล
- การรักษาความสะอาดของถนน ได้จัดให้มีหน่วยรักษาความสะอาดของถนนทางเดิน และที่สาธารณะในการดำเนินการเก็บกวาดขยะบนถนน ทางเดิน และที่สาธารณะเป็นประจำทุกวัน
- การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ออกพระราชบัญญัติควบคุมและรักษาความสะอาด และให้บริการในการจัดเก็บขยะให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตที่รับผิดชอบ

2 การป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีการรณรงค์ในการป้องกันทั้งในโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ โดยได้มีการวางมาตรการในการจัดสรรงบประมาณรณรงค์โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านอาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน โดยจัดตั้งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีการจัดตั้งงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อปฏิบัติงานด้านการป้องกัน โดยมีตัวแทนจากประชาชนเข้าร่วมในการปฏิบัติงานในงานดังกล่าวในรูปของอาสาสมัคร ได้แก่ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และหน่วยรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน

4. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

- ด้านการศึกษา ได้มีการสนับสนุนงบประมาณในโรงเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในการจัดหาคอมพิวเตอร์ จัดอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี และทำกล่องกองทุน

- ด้านศาสนา ได้มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมงานด้านศาสนา เช่น โครงการธรรมสัจจธรรมร่วมกับคณะสงฆ์ตำบล โครงการครอบครัวอบอุ่น

- ด้านวัฒนธรรม ร่วมกับสภาวัฒนธรรมเทศบาลในการจัดกิจกรรมในด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นทุกรูปแบบ

5. การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

- ได้มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ เช่น การจัดงานวันสตรี การจัดกิจกรรมค่ายคุณธรรม

- มีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น เบี้ยยังชีพ

- จัดตั้งเครือข่ายองค์กรชุมชน โดยแบ่งเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ และสภาเด็ก เป็นต้น

- จัดกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นที่ประชุมและทำกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ เช่นการแปรรูปอาหาร และการทำดอกไม้จัน เพื่อเป็นการส่งเสริมการเพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้าน และชมรมผู้สูงอายุ ตลอดจนได้มีการจัดกิจกรรมของคนต่างวัยในการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ การทำบายศรี

6. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแล บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม โดยได้มีการจัดโครงการรณรงค์การปลูกต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว

7. การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่นของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้ส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปสร้างกระบวนการเรียน เพื่อปลูกจิตสำนึกของประชาชนในการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

8. การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้จัดโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มสตรีแม่บ้าน ผู้สูงอายุให้มีรายได้เสริม เช่น กลุ่มทำขนม ตลอดจนได้มีการรณรงค์ให้ร้านค้า ผู้ประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบได้มีการจ้างงานกลุ่มสตรีและผู้สูงอายุ

9. การคุ้มครอง ดูแล และรักษาทรัพยากรสินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้มีการคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพยากรสินสาธารณสมบัติ โดยการจัดตั้งกลุ่มอปพร. เพื่อดูแลประชาชน ตลอดจนได้มีการประสานงานกับ อปพร.ชุดผู้ใหญ่บ้านกับ อปพร.ของตำรวจชุมชน เพื่อเฝ้าระวัง ดูแลทรัพยากรสินของประชาชน

10. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณให้ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จึงควรปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาพบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเข้าถึงประชาชนได้ดี คือ เอกสารใบปลิว/แผ่นพับ เจ้าหน้าที่เทศบาล และเพื่อน ญาติ พี่น้อง ตามลำดับ เทศบาลเมืองไร่ขิงอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จึงควรพัฒนาส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น โดยเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม

3. เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ควรรณรงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงมี พึงกระทำ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

4. เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ควรมีการติดตามผลและปรับปรุงพัฒนาโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่องและควรให้บริการกับทุกพื้นที่ทุกชุมชนอย่างทั่วถึง

### References

- Department of Provincial Administration. (2002). Development of public service efficiency at district level. Bangkok: Department of Provincial Administration.
- Manit Jumpa. (2013). Explanation of administrative law. Volume 1, 4th edition, revised edition. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Methee Krongkaew. (2015). Law and Economics on Corruption Prevention. NACC academic journal, 8 (1).
- Nantawat Boramanan (2012). New standards of national public service provision in Thailand. Bangkok: The Constitutional Court.
- Songkrot Kraikangwan. (2007). People's Satisfaction with Administration of Sansuk Subdistrict Administrative Organization. Warin Chamrap District Ubon Ratchathani Province Master of Arts Thesis Department of Social and Environmental Development Faculty of Social Development. National Institute of Development Administration.
- Thammaporn Srihueaw. (2016). Public service of the municipality. A case study of Mueang Bua Subdistrict Municipality. Kaset Wisai District Roi Et Province Journal of Nakhon

Ratchasima College Special Issue 1 "Step into the 2nd Decade of Nakhon Ratchasima College".

Boonchom Srisaard. (2002). Preliminary research. 7th printing. Bangkok: Siriyasart.

Piyanuch Tancharoen. (2009). Opinions of service users towards the services of Subdistrict Administrative Organization.

Phu Khao Thong, Phra Nakhon Si Ayutthaya District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Master of Business Administration Thesis General Management Graduate School : Ayutthaya Rajabhat University.

Piya Klprasert (2016) Public Service Efficiency of Pathumthani Local Administrative Organizations. Valaya Alongkorn Research and Development Journal under the Royal Patronage of His Majesty the King Humanities and Social Sciences, Year 11, No. 2 (May-August 2016).

Pranee Inthawong. (2007). Service effectiveness of Bangkadi Subdistrict Municipality, Muang District, Pathum Thani Province. Master of Arts Thesis Social Sciences for Development Graduate School : Phranakhon Rajabhat University.

Panitta Norasing. (2007). People's Satisfaction towards the Services of Sanam Chan Subdistrict Administrative Organization. Master of Business Administration Thesis General Management Graduate School, Nakhon Pathom Rajabhat University.

Supachai Yavaprapas. (2007). Public Policy. 3rd edition. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.

Srinthip Arunsawatruak (2021). Public Service Efficiency of Bang Krang Subdistrict Administrative Organization. Mueang Nonthaburi District Nonthaburi Province Journal of Development Management Research, Year 11, Issue 4 (October-December 2021).

Amarin Sensathien. (2009). Opinions of service users towards the services of Phukhao Thong Subdistrict Administrative Organization. Phra Nakhon Si Ayutthaya District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Master of Business Administration Thesis Department of General Management. Graduate School : Ayutthaya Rajabhat University.

Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book.

Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest. Public Administration Review, 40(6).

Katz, D. & Danet Brenda. (1973). Bureaucracy and the Republic. New York : Basic Books.

