

การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย  
ศึกษาเฉพาะกรณี: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม พุทธศักราช 2563-2564

Political Networking for Developing Thai Local Government Case  
Study: people's satisfaction towards the public service  
of Salalya Subdistrict, Buddhamonton District,  
Nakornprathom Province. 2020-2021

ฐากร หอมกลิ่น\*  
สมภพ ระงับทุกข์\*\*

วันรับ 20 / พฤษภาคม / 2565

ตรวจสอบ 24-30 / พฤษภาคม / 2565

ตอบรับ 16 / มิถุนายน / 2565

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ

อาชีพ และการศึกษาต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมจำนวน 384 คน ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

\*อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

E-mail: Homthakul1977@gmail.com

\*\*อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ส่วนสถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ F-test หากทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการวิเคราะห์ต่อโดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

2) การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 1) ด้าน

สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ได้แก่ อบต. ศาลายา ควรวาง

ท่อระบายน้ำและวางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ อบต.ศาลายา ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุก ๆ ชุมชน 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของ อบต.ศาลายา ควรมีรถรับส่งนักเรียน 4) ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน ได้แก่ อบต. ศาลายา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ:** การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์, ความพึงพอใจของประชาชน, การพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย

### Abstract

The objectives of this research were as follows; 1) to study the people's satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province, 2) to compare the satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province of people with their different sex, age occupation and educational level, and 3) to study suggestions concerning the guideline of the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province. This research was a quantitative methodology. Its instrument was a questionnaire. The samples were people who have the rights to vote in Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province, totals

384 persons divided by the populations into the stratified sampling and using the simple accessible sampling. There were two analytical statistics, namely, descriptive and inferential statistics. One consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The other was comprised of t-test and One-Way ANOVA or F-test. After having been analyzed and found to be a statistical significant difference at the .05 level, it was continually analyzed for finding out the difference of mean in pair by Scheffé's method through computing.

**The results of research were found as follows:**

1) The people's satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province was at a moderate level in four overall aspects. When consider in each aspect, it was the highest mean in service and public service work, next in education, religion and culture, and finally it was the lowest mean in public health and environment respectively.

2) The results of hypothesis test were found people having different sex and occupation had the satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province to be at the statistical significant difference at the .05 level in four overall aspects, but with their different age and education had the satisfaction towards

the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province were not difference in four overall aspects.

3) The suggestions concerning the guideline of public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province were found 1) in public utility and assistance, They should put ditches and channels in every community thoroughly 2) in public health and environment, they should clean up the offal in every community thoroughly 3) in education, religion and culture, the school under they should prepare the transport for students, and 4) in service and public service work, they should publicize quickly and thoroughly.

Keywords : Political Networking, Developing Thai Local Government, People's satisfaction.

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้บัญญัติวิธีการในการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้โดยสรุปว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและรัฐจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐจะกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นโดยมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย

ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ บริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนา ของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด, รัฐธรรมนูญและพ.ร.บ.ประกอบ รัฐธรรมนูญ 2550, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น เค แอน สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด, 2551), หน้า 344.) องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการ ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย สืบเนื่องมาจากเทศบาล เกิดขึ้นในสมัยพระบาท สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ปัญหาที่สำคัญ ของเทศบาล ได้แก่ 1) ปัญหาถนนคับแคบชำรุด เสียหาย เนื่องจากถนนโดยทั่วไปในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบล สภาพคับแคบไม่สามารถขยายผิว จราจรเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งเกิดจากเป็นพื้นที่ที่ประชาชนตั้ง ร้านค้าและปลูกบ้านพักอาศัยอย่างหนาแน่น ถนน บางสายใช้งานมานานมีสภาพชำรุดทรุดโทรม จึง จำเป็นจะต้องปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อให้การจราจร เป็นไปอย่างสะดวก 2) ปัญหาทางเท้ามีจำนวนไม่ เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน ถนนของ อบต. ส่วน ใหญ่จะไม่มีทางเท้า บางแห่งมีถนนไม่ได้มาตรฐาน ประกอบกับบางแห่งประชาชนได้วางสิ่งของบน ทางเท้าทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการ เดินทาง 3) ปัญหาการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสง สว่างยังไม่ทั่วถึงตามถนนสายรองตามซอยต่าง ๆ

ยังมีไม่เพียงพอและไฟฟ้าสาธารณะบางจุดดวงโคม ยังไม่ได้มาตรฐานทำให้แสงสว่างในเวลากลางคืนมี ไม่เพียงพอจำเป็นต้องปรับปรุงทั้งนี้เพื่อเพิ่มความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและให้ ความสะดวกแก่ผู้สัญจรไปมาช่วงเวลากลางคืน 4) ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุ เนื่องจากในเขต อบต. มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากประกอบ กับมีการตั้งวางสินค้าเข้ามาในถนนบางสายและ มีการจอดรถยนต์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ ประสบปัญหาการจราจรติดขัดและเกิดอุบัติเหตุได้ ง่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาเร่งด่วนจะประสบ ปัญหา 5) ปัญหาการระบายน้ำและน้ำท่วม ชัง เนื่องจากชุมชนหลายแห่งยังมีท่อระบายน้ำไม่ เพียงพอและบางแห่งมีขนาดไม่ได้มาตรฐานทำให้ไม่ สามารถระบายน้ำได้ทัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ฝน ตกหนักเป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น เรื่อย ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะเกิดจากการขยายตัวของเขต เมืองที่รวดเร็วจน อบต. ไม่สามารถดูแลได้ทั้งหมด อบต. ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ ปัจจุบันได้ ภาระหน้าที่ด้านต่าง ๆ อบต. มีการงาน ต้องรับผิดชอบมากแต่เงินงบประมาณยังคงเท่า เดิมอีกทั้งยังมีโครงสร้างการบริหารงานแบบเดิม (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : คปไฟการพิมพ์, 2550), หน้า 129.)

เนื่องจากการบริหารส่วนท้องถิ่นทั่ว ประเทศมีมากมาย ที่เกี่ยวข้องการรัฐศาสตร์ ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด มี จำนวน 76 แห่ง (เท่ากับจำนวนจังหวัด)
2. เทศบาลนคร มีทั้งหมดมี 30 แห่ง
3. เทศบาลเมือง มีทั้งหมด 187 แห่ง
4. เทศบาลตำบล มีทั้งหมด 2,237 แห่ง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งหมด 5,320 แห่ง

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มี 2 แห่ง คือ

ก. กรุงเทพมหานคร

ข. เมืองพัทยา

ในงานวิจัยนี้ขอวิจัยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อ. พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เท่านั้นที่ถือว่าเป็นเครือข่ายที่เล็กที่สุดที่มีประชากรทั้งหมด 9,571 คน จำนวนบ้านเรือน 2,601 หลังคาเรือนและแบ่งพื้นที่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็นชุมชนย่อย ๆ รวม 7 หมู่ ชุมชน วิสัยทัศน์ของ อบต. ศาลายาได้แก่ “สาธารณสุขปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี ชุมชนเข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนมีส่วนร่วม” ในการให้บริการประชาชนของ อบต. เน้นการให้บริการด้านสาธารณสุขเนื่องจากงานบริการสาธารณสุขเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในขั้นพื้นฐานที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ถึงแม้ อบต. ศาลายา จะได้พยายามจัดบริการสาธารณสุขให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดแต่อย่างไรก็ตามก็ยังปรากฏภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังมีความรู้สึกต่อการบริการที่ไม่ดีเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะในปัจจุบันนี้ อบต. ยังคงมีภาระหนี้สินต้องจ่ายคืนเป็นจำนวนมากเนื่องจาก อบต. ได้กู้เงินจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อก่อสร้างสำนักงาน อบต. หลังใหม่จึงส่งผลให้อบต. มีภาระด้านหนี้สิน อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายประจำ ๆ เป็นจำนวนมากคงเหลือเงินงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนไม่มากยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับมีการขยายตัวของบ้านเรือนตามความเจริญของเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างการบริหารของ อบต. ยังคงรูปแบบเดิม ๆ เมื่อเงินงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดแต่ภาระความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การบริการสาธารณสุขในด้าน

ต่าง ๆ อบต. ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ และการดำเนินงานตามนโยบายสาธารณะในด้านต่าง ๆ ของ อบต. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งโครงการต่าง ๆ ที่เสนอโดยประชาชนเองทาง อบต. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นเพราะเงินงบประมาณในการพัฒนาของ อบต. ในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัดนั่นเอง (องค์การบริหารส่วนตำบล, “รายงานกิจการประจำปี 2561”, (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 2561) หน้า 10-36 (อัดสำเนา).)

ดังนั้น ด้วยปัญหาดังที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยศึกษาตามแนวคิดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน 1) ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, และ 4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน เพื่อต้องการทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขมากน้อยเพียงใด และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับคณะผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนอันจะทำ อบต. มีการให้บริการสาธารณสุขที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

### งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของอับราฮัม มาสโลว์

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีของมาสโลว์ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบความต้องการคล้ายคลึงกัน โดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากการปฏิภิกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม (social interaction)

2. ความต้องการบางอย่างมีความจำเป็นขั้นพื้นฐานและสำคัญมากกว่าความต้องการอย่างอื่น

3. ความต้องการที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานมากกว่า จำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองให้ได้รับความพอใจก่อนจนถึงระดับเป็นความต้องการน้อยที่สุด ก่อนที่ความต้องการทางด้านอื่นจะได้รับแรงกระตุ้น

4. เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนได้รับความพอใจแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นเข้ามาแทนที่

มาสโลว์ ได้จัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน หลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (love and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรัก ความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (esteem needs หรือ egoistic needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือ ยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรี

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (self-actualization หรือ self-fulfillment needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่าย



ๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนเองอยากจะทำให้อัตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower order needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย จะมีชั้นความต้องการ 2 ชั้น ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน (Basic Physiological Needs) หรือความต้องการด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค เป็นต้น ความต้องการขั้นที่ 2 คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย และความมั่นคง (Safety and Security Needs)

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher order needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต ประกอบด้วยความต้องการอีก 3 ชั้น นั่นคือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและความรักจากบุคคลรอบข้างและสังคม ความต้องการขั้นที่ 4 คือความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งถือเป็นความต้องการด้านสถานภาพในสังคม เกียรติยศและชื่อเสียง และขั้นสุดท้าย คือ ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะตอบสนองศักยภาพส่วนบุคคล หรือสิ่งที่บุคคลสามารถเป็นในสิ่งที่ต้องการเป็น (โกวิทย์ สิ่งสนั่น, กระบวนการตัดสินใจด้านบริหารและกรอบความคิดทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร

: สำนักบรรณาสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539), หน้า 18.)

สรุปได้ว่า จากแนวคิดของมาสโลว์นี้ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความต้องการด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่แตกต่างของมนุษย์ ทำให้เราได้ทราบและเข้าใจถึง มนุษย์เราถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่าง ที่จัดเรียงไว้เป็นลำดับชั้น จากล่างสุดไปถึงสูงสุดรวม 5 ชั้น โดยที่ความต้องการในระดับล่าง (lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความต้องการทางสังคม ความต้องการในระดับบน (higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง เชิดชู ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายานั้น ก็เป็นแรงจูงใจ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสและเป็นการนำไปสู่การได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ดังกล่าว ตามแต่ความต้องการของประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ได้ เช่น ในด้านความต้องการความมั่นคงในชีวิต, ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือในด้านความต้องการการได้รับการยอมรับและได้รับการยกย่องจากสังคมมากขึ้น

## แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำ

นายประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่างับการดำเนินงาน นั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้า และ เท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะอาด สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร, การบริหารงานบุคคล, (เนนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2530, หน้า 303.)

## แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น[ ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติ

ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะอาด รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความสุขของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย



ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาระยะดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม นับตั้งแต่การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2440 จนกระทั่งปัจจุบัน รัฐบาลได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Develution) ซึ่งเป็นกรรมวิธีของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) ดังนั้น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ โดยสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง

2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติในกฎหมาย

## รัฐธรรมนูญ

- 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง
- 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 5) มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
- 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
- 7) มีอำนาจท้องถิ่นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
- 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

## รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่
  - 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
  - 2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
  - 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

- 1) กรุงเทพมหานคร
- 2) เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

## สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า ส่วนมากเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.42 ส่วนมากอายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48 ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และส่วนมากมีการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

2. สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และสามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1) ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ 5 การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของอบต. รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9 ฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายในเขต อบต. และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อ 3 การก่อสร้างรางระบายน้ำภายในเขต อบต. ตามลำดับ

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 16 อบท. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปี รองลงมา ได้แก่ ข้อ 15 อบท. มีการดูแล ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขต อบท. เป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 14 อบท. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบท. เป็นประจำ ตามลำดับ

3) ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 17 อบท. มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมภายในโรงเรียนสังกัด อบท. รองลงมา ได้แก่ ข้อ 21 อบท. มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 19 อบท. มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมให้เด็ก และเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ ตามลำดับ

4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 23 อบท. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อบท. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 28 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อบท. จัดเก็บ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เรียงลำดับเป็นด้าน ดังนี้

1) ด้านสาธารณสุข ปลอดภัย และ สาธารณูปการ ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบท. ควรวางท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน จำนวน 24 คน รองลงมา ได้แก่ อบท. ควรซ่อมแซมถนน

ตามตรอก/ซอย จำนวน 16 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรจัดระเบียบบ้านค้าบริเวณริมแม่น้ำปิง จำนวน 8 คน

2) ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุก ๆ ชุมชน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรพ่นหมอกควันกำจัดยุง/แมลงวันตามชุมชนทุก ๆ เดือน จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรดูแล ตัดหญ้า ต้นไม้ กิ่งไม้ริมทางตามชุมชน จำนวน 5 คน

3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ความถี่สูงสุด ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของ อบต. ควรมีรถรับส่งนักเรียน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรจัดงานประเพณีและส่งเสริมวัฒนธรรมให้มากขึ้น จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรมีสถานที่เลี้ยงเด็กอ่อนและศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 6 คน

4) ด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรแต่งกายให้เหมือนกันทุกวัน จำนวน 7 คน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน อบต. ควรพัฒนาดูแลสถานที่ตั้ง

และสถานที่จอดรถให้มีความสะอาดปลอดภัย ส่งเสริมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อบต. ควรมีการให้ความรู้ด้านเน้นการให้บริการสาธารณสุข ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และ อบต. พัฒนาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน ระหว่างการมารับบริการโดยเพิ่มป้ายข้อความบอก ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดรับบริการที่ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต. ควรมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ มีการรักษาความสะอาดตามถนนและทางเดิน และรักษาความสะอาดห้องสุขาสาธารณสุขภายในเขต อบต. เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้ภายในเขต อบต. มีความสะอาดปราศจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นการเพิ่มภูมิทัศน์ให้แก่ อบต. ให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ศาลายาเมืองน่าอยู่ คนทุกผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส” และเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ให้กับประชาชนภายในเขต อบต. ด้วย

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบใหม่ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่างไร ประกอบกับผลการวิจัยในคำถามปลายปิดข้อที่มีค่าความถี่ต่ำสุด และข้อที่มีความถี่สูงสุดในคำถามปลายเปิด แสดงให้เห็นว่าเป็นประเด็นที่สำคัญและควรศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังนี้

1. ควรศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลแบบบูรณาการ
2. ควรศึกษาบทบาท อบต. ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. ควรศึกษาคุณธรรมและจริยธรรมของผู้นำท้องถิ่น
4. ควรมีการวิจัยร่วมกันกับ องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในเขตอำเภอเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน

5. ควรมีการให้ทุนวิจัยแก่นักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การส่วนตำบลของตน

6. ควรมีการวิจัยร่วมระหว่าง องค์การ

บริหารส่วนตำบล กับ เทศบาล ที่ใช้พื้นที่ร่วมกัน หรืออาจจะขอให้นักศึกษาในสถาบันในพื้นที่นั้น มา ร่วมวิจัย เพื่อหาทางแก้ปัญหาและพัฒนาพื้นที่ของ ทั้ง 3 แห่งตั้งอยู่

### บรรณานุกรม

#### 1) หนังสือทั่วไป

กองราชการส่วนตำบลสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น 2542. กรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ อสารศึกษาดินแดน.

กัลยา วานิชย์บัญชา 2548. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และ บัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกวิทย์ สิงสนันท์ 2539. กระบวนการตัดสินใจด้านบริหารและกรอบความคิดทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนัก บรรณาสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กุลชน ชนาพงศธร 2530. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธนสวรรค์ เจริญเมือง 2550. 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : คบไฟการพิมพ์.

รัฐธรรมนูญและพ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญ 2550. (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น เค แอน สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด, 2551), หน้า 344.

องค์การบริหารส่วนตำบล, “รายงานกิจการประจำปี 2561”, (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 2561) หน้า 10-36 (อัดสำเนา).

#### 2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

คงพัชร ไชรัมย์ 2549. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนา ป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

จินตนา คงเหมือนเพชร 2540. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ 2539. “ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

