



ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสамพราน จังหวัดนครปฐม

The Managerial Factors Affecting the Quality of Public Services : A Case Study of Raikhing Municipality, Samphran District, Nakhon Pathom Province

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ *

Chantiwat Kitsawat

สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ**

Somboon Sirisunhirun

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสамพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 155 คน และประชาชนจำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก บุคลากรของเทศบาลเมืองไร่ขิงมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไร่ขิง พบว่าบุคลากรเห็นว่า การให้บริการสาธารณะที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตส่วนความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุดทั้งบุคลากรและประชาชนเสนอแนะให้มีการเร่งรัดงานจัดจ้างปรับพื้นที่ผิวจราจรให้รวดเร็วกำจัดแหล่งมั่วสุ่มยาเสพติดและให้มีการส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร/ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Abstract

This research was to study the managerial factors affecting the quality of public service delivered to the people of Raikhing municipality, Samphran District, Nakhon Pathom Province. The sample consists of 155 respondent and 395 people in Raikhing municipality. The data was collected by using questionnaire. The results of the study are as follows that the personnel and the people had an opinion

* นักศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



about the quality of public services of Raikhing municipality at a high level. The opinions of the personnel on the managerial factors in the public services of Raikhing municipality were at a high level. The personnel of the Raikhing municipality had an opinion about the managerial factors affecting the level of public service quality that reaches to significant level of 0.05 The Problems, obstacles and suggestions of personnel and the people to reflected the management of the Raikhing municipality. The personnel had an opinion that results of the study found the most problematic public service was promoting quality of life, the people have opinion that the economic problems are the most problematic. Both personnel and people have suggested that the traffic surface is completed quickly, eliminating drug addiction and promoting village funds for small and medium-sized businesses.

Keywords : Managerial Factors/ Quality of Public Services

บทนำ

เทศบาลเมืองไร่จึงเป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อประชาชนในท้องถิ่น ในอดีตการบริหารงานปกครองท้องถิ่นนี้อยู่ในรูปของคณะกรรมการสุขาภิบาล เกิดปัญหาด้านการบริหารเพื่อให้บริการต่อประชาชนอันเนื่องมาจากสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป จำต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการบริหารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลไร่จึงได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วจนได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ.2551 ผลที่ตามมาคือ ขอบข่ายความรับผิดชอบและภาระงานเพิ่มมากขึ้นด้วย จนทำให้เทศบาลเมืองไร่จึงต้องมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องสู่การเตรียมพร้อมในการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองไร่จึงให้มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นที่ไว้วางใจและพึงพาได้ ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้คนที่มารับบริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยยึดหลักการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ พร้อมกับการพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน โดยเริ่มที่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ

ประชาชนทั้งในเรื่องการศึกษาด้านสาธารณสุขโลก การปรับปรุงพัฒนาสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตตลอดจนการส่งเสริมงานประเพณีวัฒนธรรมต่างๆภายในเทศบาลเมืองไร่จึงอีกด้วย

นอกจากนี้เทศบาลเมืองไร่จึงมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ วัดไร่จึง ตลาดน้ำดอนหวาย สวนสามพราน และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีชุมชนเกาะลัดอีแท่น เป็นต้น ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่เทศบาลเมืองไร่จึงโดยเฉพาะในช่วงวันหยุดราชการ และวันเทศกาลสำคัญ จึงเป็นปัจจัยให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วจากข้อมูลตามแผนพัฒนาห้าปีของเทศบาลเมืองไร่จึง ระหว่างปี พ.ศ. 2553-2558 พบว่า รายรับ-รายจ่ายของเทศบาลเมืองไร่จึงที่มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ใบอนุญาต รายได้จากทรัพย์สิน รายได้เบ็ดเตล็ด รายได้จากทุน ภาษีจัดสรร เงินอุดหนุน แบบก้าวกระโดด โดยรายรับประจำปี พ.ศ. 2558 รวมเป็นเงินทั้งสิ้นถึง 183,923,093 บาท (เทศบาลเมืองไร่จึง, 2558: 141-153) อัตราการขยายตัวของชุมชนสูงขึ้น รวมถึงการย้ายภูมิลำเนาจากถิ่นเข้ามา



ทำให้เทศบาลเมืองไ้จึงมีประชากรเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2553-2555 มีประชากร 25,467 คน เมื่อเทียบกับปีพ.ศ.2556-2558 มีประชากรเป็น 29,053 คน (เทศบาลเมืองไ้จึง, 2558: 75-80) เพิ่มขึ้น 3,586 คน คิดเป็นอัตราการเพิ่มประชากรร้อยละ 4.67 คนต่อปี เป็นการเข้ามาเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น ค้าขาย รับจ้างแรงงานต่างจังหวัดและแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือนักท่องเที่ยวตลอดจนเพื่อการหารายได้อื่นๆ ซึ่งในการบริหารงานของเทศบาลเมืองไ้จึงจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นใช้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพจึงนับเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของเทศบาลเมืองไ้จึง

จากการขยายตัวของประชากร การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทำให้มีการเพิ่มขึ้นของอาคารพาณิชย์ ที่อยู่อาศัย การเข้ามาประกอบอาชีพของแรงงานต่างด้าว การค้าขาย โดยเฉพาะตลาดนัด จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นเป็นปัญหาต่อระบบการจราจรมากขึ้นทุกวัน ตลอดจนปัญหาสิ่งแวดล้อม ขยะปฏิกูล ปัญหาต่างๆ ส่งผลกระทบต่อการบริการสาธารณะที่รัฐต้องจัดให้แก่ประชาชนทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและด้านรักษาความสงบเรียบร้อยซึ่งเทศบาลเมืองไ้จึงจะต้องมีข้อมูลอย่างเพียงพอในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อความกินดีอยู่ดีมีสุขของชุมชนต่อไป จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

สาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไ้จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองไ้จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลเมืองไ้จึงอันจะนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่เข้ามาเพื่อการท่องเที่ยวและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองไ้จึงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไ้จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไ้จึงอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
- 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไ้จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองไ้จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ บุคลากรเทศบาลเมืองไรรัง จำนวน 259 คน และ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไรรัง จำนวน 29,053 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. บุคลากรของเทศบาลเมืองไรรังจำนวน 155 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และ มอร์แกน, (Krejcie & Morgan) อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, (2556: 102-105) และการสุ่มแบบ แบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ตามฝ่ายการบริหารงาน

2. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไรรัง จำนวน 395 คน ได้จากการคำนวณตามสูตรของ ยามานะ (Yamane อ้างถึงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, (2540: 125-128) และ การสุ่มตัวอย่างแบบหลาย ขั้นตอน (Multistage Stage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ Index of Item Objective Congruence (IOC) ปรับปรุงและคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 – 1 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับประชากรของการศึกษา ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) อ้างถึงใน สุวิมล ติรกันันท์, (2556: 129 - 141) มากกว่า 0.7 จนได้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 นำไปใช้กับบุคลากรของเทศบาลเมืองไรรัง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 – 1 ทุกข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) $\alpha = .91$

ชุดที่ 2 นำไปใช้กับบุคลากรและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไรรัง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน และ 395 คน ตามลำดับเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 – 1 ทุกข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) $\alpha = .93$

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไรรัง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วัตถุประสงค์ข้อ 3 โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร ข้อ.1 ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับข้อ.2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไรรัง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มาเปรียบเทียบโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



3. วัตถุประสงค์ข้อ 4 เป็นการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนที่ได้จากคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดจำแนกเป็นแต่ละด้านตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองไผ่ จ. พ.ศ. 2555-2559 (เทศบาลเมืองไผ่ 2558: 12) หาค่าความถี่และร้อยละ (%)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไผ่ จ. อำเภอสว่างพรวน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดปัจจัยการบริหารงานของ แฮร์โรลด์ คูนตซ์ (Harold Koontz) อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, (2554: 14-15) เป็นตัวแปรอิสระและแนวคิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เซททัมล์ และ เบอรี่ (Zeithaml and Berry) อ้างถึงใน ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์, (2549: 40-41) เป็นตัวแปรตาม





ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ศึกษาคำความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อ ไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

คุณภาพการให้บริการ	บุคลากร (n = 155)			ประชาชน (n = 395)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	3.95	.47	มาก	3.70	.68	มาก
2. ด้านบริการที่น่าเชื่อถือ	3.96	.48	มาก	3.73	.73	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.00	.48	มาก	3.86	.71	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.95	.56	มาก	3.84	.73	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่	4.07	.56	มาก	3.83	.76	มาก
รวม	3.99	.44	มาก	3.79	.64	มาก

จากตารางพบว่า บุคลากรของเทศบาลเมือง ไร่จิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D.=0.56) รองลงมาคือด้านการ ตอบสนอง($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.48) ด้านบริการที่ น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.96$, S.D.=0.48) ด้านบริการที่เป็น รูปธรรม ($\bar{x} = 3.95$, S.D.=0.47) และด้านการให้ความ มั่นใจ ($\bar{x} = 3.95$, S.D.=0.56) ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 3.79$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.86$, S.D.=0.71) รองลงมาคือด้านการให้ความ มั่นใจ ($\bar{x} = 3.84$, S.D.=0.73) ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.83$, S.D.=0.76) และด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.73$, S.D.=0.73) ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ($\bar{x} = 3.70$, S.D.=0.68) ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเทศบาลเมืองไร่จิง ต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพรานจังหวัด นครปฐม



ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเทศบาลเมืองไผ่จำต้องปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่จำ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

ปัจจัยด้านการบริหาร	บุคลากร (N = 155)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านบุคลากร	3.77	.52	มาก
2. ด้านกระบวนการบริหาร	3.98	.58	มาก
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.85	.73	มาก
4. ด้านงบประมาณ	3.87	.51	มาก
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.95	.62	มาก
รวม	3.89	.46	มาก

จากตาราง พบว่า บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่จำ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.98$, S.D.=0.58) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.95$, S.D.=0.62) ด้านงบประมาณ ($\bar{x} = 3.87$, S.D.=0.51) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.85$, S.D.=0.73) และด้านบุคลากร 3.77 ($\bar{x} = 3.77$, S.D.=0.52) ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่จำ อำเภอสามพราณจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าสถิติสมการความถดถอยเชิงพหุคูณความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่จำ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

Model	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(R)	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2)	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังปรับค่า (R^2)	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม	F	Sig.	Durbin-Watson
1	.623 ^a	.388	.384	.34599	96.838	.000 ^a	1.654
2	.704 ^b	.496	.490	.31483	74.878	.000 ^b	
3	.735 ^c	.540	.531	.30172	59.177	.000 ^c	
4	.746 ^d	.556	.544	.29745	47.011	.000 ^d	



- a. ปัจจัยด้านงบประมาณ
- b. ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- c. ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์
- d. ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์, ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

จากตารางการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) สูงสุดที่ 0.746 และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลร้อยละ 54.40 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) สูงสุดอยู่ที่ 0.556 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังปรับค่า (R^2) สูงสุดอยู่ที่ 0.544 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามเท่ากับ 0.29745 จึงมีความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.00 ซึ่งมี

ค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) 0.319, 0.221, 0.220 และ 0.168 ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถิติทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.913	.212		9.004	.000
ด้านงบประมาณ	.536	.054	.623	9.841	.000
2 (Constant)	1.522	.205		7.420	.000
ด้านงบประมาณ	.356	.059	.413	6.065	.000
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.275	.048	.390	5.727	.000
3 (Constant)	1.501	.197		7.632	.000
ด้านงบประมาณ	.257	.062	.299	4.158	.000
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.224	.048	.318	4.683	.000
ด้านวัสดุอุปกรณ์	.160	.042	.267	3.806	.000
4 (Constant)	1.363	.203		6.724	.000
ด้านงบประมาณ	.189	.068	.220	2.794	.006
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.225	.047	.319	4.757	.000
ด้านวัสดุอุปกรณ์	.132	.043	.221	3.077	.002
ด้านกระบวนการบริการ	.126	.055	.168	2.318	.022



จากตารางสมการที่ 4 เป็นสมการที่ดีที่สุดของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน(Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหาร ตามลำดับ สรุปได้ว่าเมื่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือลดลงหนึ่งหน่วย ปัจจัยด้านงบประมาณด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านการบริการ จะเพิ่มขึ้นหรือลดลง 0.189, 0.225, 0.132, และ 0.126 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากร เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการสาธารณะได้ ซึ่งสามารถสรุปและสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 1.363 + 0.189 X_1 + 0.225 X_2 + 0.132 X_3 + 0.126 X_4$$

และสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Z'_Y = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + B_4Z_4$$

$$Z'_Y = 0.220 Z_1 + 0.319 Z_2 + 0.221 Z_3 + 0.168 Z_4$$

เมื่อ Y = คุณภาพการให้บริการ

b_0 = ค่าคงที่และสัมประสิทธิ์ความถดถอย

b_{1-4} = ค่าคงที่และสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยด้านงบประมาณปัจจัย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และปัจจัยด้านการบริหาร

X_{1-4} = ปัจจัยด้านงบประมาณปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้าน

วัสดุอุปกรณ์และปัจจัยด้านการบริหาร

Z_Y = คะแนนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

B_{1-4} = ค่าคงที่และสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของปัจจัยด้าน

งบประมาณปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และปัจจัยด้านการบริหาร

Z_{1-4} = คะแนนมาตรฐานปัจจัยด้านงบประมาณปัจจัยด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และปัจจัยด้านการบริหาร

4. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 4 เทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราณ จังหวัด เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของ นครปฐม บุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารของ



.....

ตารางที่ 5 ตารางแสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชน ที่มีต่อ
การบริหารงานของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	บุคลากร		ประชาชน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	25	17.86	16	16.67
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	30	21.43	19	19.79
3. ด้านเศรษฐกิจ	22	15.71	22	22.92
4. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	19	13.57	12	12.50
5. ด้านสิ่งแวดล้อม	17	12.14	14	14.58
6. ด้านอัตลักษณ์และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน	5	3.57	2	2.08
7. ด้านการศึกษาและการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	12	8.57	6	6.25
8. ด้านมาตรฐานการบริหารจัดการ	10	7.14	5	5.21
รวม	140	100.00	96	100

จากตารางที่ 5 เมื่อนำปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรมาจัดจำแนกเป็นแต่ละด้านตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองไร่จิง พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นปัญหามากที่สุดคิดเป็น 21.43% รองมาเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน 17.86% ด้านเศรษฐกิจ 15.71% ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 13.57% ด้านสิ่งแวดล้อม 12.14% ด้านการศึกษาและการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 8.57% ด้านมาตรฐานการบริหารจัดการ 7.14% และด้านอัตลักษณ์และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน 3.57%

ส่วนมุมมองของประชาชน พบว่า ด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุด 22.92% รองมาเป็นด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 19.79% ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 16.67 ด้านสิ่งแวดล้อม 14.58% ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 12.50% ด้านการศึกษาและการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 6.25% ด้านมาตรฐานการบริหารจัดการ

5.21%และด้านอัตลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน 2.08%

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลของการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรของเทศบาลเมืองไร่จิงและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไร่จิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิจัยอภิปรายได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้บริการสาธารณะของบุคลากรเทศบาลเมืองไร่จิงต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีคุณภาพในทุกด้านตามการประเมินคุณภาพการบริการของเซทท์มัล และเบอรี่, (Zeithaml and Berry) อ้างถึงในณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์ (2549: 40-41) ซึ่งประกอบด้วยบริการ 5 ด้านคือ



1) ด้านบริการด้วยความเอาใจใส่ ทั้งบุคลากรและประชาชนรู้สึกพึงพอใจการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสะดวกถูกต้องรวดเร็วและรักษาความลับของผู้ใช้บริการ มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการพัฒนาสาธารณประโยชน์ของชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัญญา ฮวดเฮง, (2551: 144-145) ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่าความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการถือว่าเป็นเรื่องสำคัญในสถานะที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น เพื่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจึงควรมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนบริการของเทศบาลเมืองไผ่จึงได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานฐานข้อมูลและสำหรับบริการประชาชน ภาคสนามมีจัดซื้อรถเก็บขยะและรถดูดท่อระบายน้ำซึ่งชี้ให้เห็นถึงบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ (เทศบาลเมืองไผ่ 2558: 149)

2) ด้านการตอบสนองทั้งบุคลากรและประชาชนรู้สึกได้ถึงความมุ่งมั่นเต็มใจพร้อมให้บริการ มีความรู้ในงานบริการ อุทิศเวลาให้งานบริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการและปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553: 87) ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอนาเกลียง จังหวัดศรีสะเกษที่พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับตรงตามความคาดหวังในทุกข้อ

3) ด้านบริการที่น่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและประชาชน รู้สึกได้ถึงบริการที่เข้าใจความ

คาดหวังและยึดความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้งอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการดึงดูดความสนใจและมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้บริการโดยยึดความถูกต้องเป็นหลัก ทำให้ความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พัชร อมออบ (2553: 88-89) ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันและเสริมว่า การบริการที่น่าเชื่อถือจะช่วยให้หน่วยงานมีภาพพจน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับของลูกค้า เพราะถ้าลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพและการบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

4) ด้านการให้ความมั่นใจทั้งบุคลากรและประชาชน รู้สึกได้ถึงการให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญและ มีความมั่นใจต่อศักยภาพของเทศบาลเมืองไผ่จังหวัดสุพรรณบุรีพร้อมแก้ไขปัญหาและสามารถไว้วางใจให้แก้ปัญหาของประชาชนได้ ตลอดจนการให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ทองใบ บาระพรม (2553: 103-105) ในการศึกษา เรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม กล่าวว่า การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ โดยเสนอแนะให้มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้รับบริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อความ



สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทำให้ประชาชน
ผู้มาใช้บริการรู้สึกได้ถึงความสะดวก ให้ความ
ร่วมมือด้วยดี เพราะมีการบริการที่สะดวกและ
รวดเร็ว

5) ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ทั้งบุคลากร
และประชาชนรับรู้ถึงความพร้อมที่จะทำงาน โดยมี
การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ป้าย สัญลักษณ์
ช่องทาง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนได้เป็น
อย่างดีและมีระเบียบแบบแผน การจัดสถานที่
สะอาด สวยงามพร้อมสำหรับการให้บริการ
นอกจากนี้ยังให้บริการที่จับใจ มีการกำหนดกรอบ
เวลา และบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและ
ห่วงใยใส่ใจทำให้ความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับ
มาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวรรณเพ็ญ
พลศักดิ์ (2553: 88) ในการศึกษาคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอนำ
เกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ที่พบว่า คุณภาพการ
ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในภาพรวมอยู่ใน
ระดับตรงตามความคาดหวังในทุกข้อคำถาม แสดง
ให้เห็นว่าผู้รับบริการ มองความเป็นรูปธรรมของ
บริการเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่
ปรากฏเห็นได้ชัดเจนซึ่งได้แก่ ป้าย เครื่องหมาย
สัญลักษณ์ ความสะอาดเรียบร้อยสวยงามของ
สถานที่ เป็นต้น

2. บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่จึงมีความ
คิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการ
สาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน
ผลการวิจัยอภิปรายได้ว่าผู้บริหารของเทศบาลเมือง
ไผ่จึงมีการออกแบบและการดำเนินการเพื่อให้
บุคลากรแต่ละคนทำงานร่วมกันได้ในสภาวะ
แวดล้อมนั้นๆ ตามที่ แฮร์โรลด์ กูนต์ซ์ (Harold
Koontz) อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2554: 14-15)
ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นการทำงานให้

เกิดประสิทธิภาพบังเกิดผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์
ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุ
สิ่งของ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นของ
การวิจัยครั้งนี้ คือ

1) ด้านกระบวนการบริหาร พบว่า ผู้บริหาร
ให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ
บริหารงานตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของมูทิตา
วงศ์สงคราม (2555: 145) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่
ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ของ
เทศบาลตำบลคูได้พบว่า การปฏิบัติงานหรือการ
บริหารจัดการองค์กร ผู้บริหารหรือคณะผู้บริหาร
จะต้องให้ความสำคัญกับระบบบริหารงานและ
ตรวจสอบให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ด้านบุคลากรพบว่า ผู้บริหารเทศบาล
เมืองไผ่จึงมีภาวะผู้นำ มีการพัฒนาบุคลากรอย่าง
ต่อเนื่องและมีการจัดการทรัพยากรบุคคลภายใน
อย่างเป็นระบบสอดคล้องกับ มณฑา วิญญูโสภิต
(2558: 293-306) ที่กล่าวว่า การมุ่งเน้นบุคลากรมี
อิทธิพลทางอ้อมต่อการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานของ
สถานศึกษา ผู้บริหารต้องมุ่งมั่น เอาใจใส่ดูแล
ตรวจสอบกระบวนการทำงานต่างๆ เพราะการ
มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สุดที่ส่งผล
ลัพธ์ต่อองค์กรนั้น

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า
เทศบาลเมืองไผ่จึงมีการพัฒนาช่องทางสื่อสาร
สาธารณะกับประชาชนอย่างหลากหลาย มีการนำ
อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์
เครื่องถ่ายเอกสาร แฟกซ์ และอื่น ๆ มาใช้ ทำให้การ
บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สะดวก
คล่องตัวขึ้น สอดคล้องกับวิจัยของ พิรพัศ โหลนอม
(2556: 241-253) ที่กล่าวว่า องค์การบริหารส่วน
ตำบลเป็นหน่วยงานที่ต้องประสานงานการทำงาน



กับหน่วยงานต่างๆ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานด้านบริหารมีความจำเป็นเพราะเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ และมีความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจกับผู้มาติดต่อราชการและสอดคล้องกับงานวิจัยของภักจิรา แสงสุกาว (2551: 161) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ พบว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้งานบริการได้รวดเร็ว ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการครั้งต่อไป

4) ด้านงบประมาณพบว่า เทศบาลเมืองไผ่จึงบริหารงบประมาณเป็นไปด้วยความโปร่งใสและคุ้มค่า สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ จักรแก้ว (2551: 127) เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรดิตถ์เห็นว่าการบริหารงบประมาณมีความโปร่งใสและมีการบริหารงบประมาณตามแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

5) ด้านวัสดุพบว่า เทศบาลเมืองไผ่จึงมีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะ

3. ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่จึงอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยอภิปรายได้ว่า บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่จึงมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยทางด้านการบริหารอันได้แก่ กระบวนการบริหาร (Management) วัสดุอุปกรณ์ (Material) งบประมาณ (Money) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information

Technology) ยกเว้นด้านบุคลากร (Man) ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกด้านสอดคล้องกับแนวคิดด้านปัจจัยทางการบริหารของ สมาน รังสิโยภรณ์, (2542: 77) กล่าวว่าปัจจัยทางการบริหารคือทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารจัดการ เพราะการบริหารทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัย คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทองใบ บาระพรม (2553: 108) ที่ทำการศึกษาร่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาพบว่า กระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคุณคุณภาพการให้บริการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุทิทา วงศ์สงคราม, (2555: 112-113) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลได้พบว่า ปัจจัยการบริหารส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลโดยปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสมีส่วนร่วมและการปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมคุณธรรมมากที่สุดมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไผ่จึง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความเห็นว่าการบริหารงานของเทศบาลเมืองไผ่จึงที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตส่วนมุมมองของประชาชนเห็นว่า ปัญหาด้านเศรษฐกิจ



เป็นปัญหามากที่สุดคือได้ว่าการที่บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นปัญหามากที่สุดในขณะที่ประชาชนเห็นว่าด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหาที่สุดนั้น ทั้งนี้เพราะบุคลากรเป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐที่มีเงินเดือนเป็นรายได้ที่แน่นอน ซึ่งต่างจากประชาชนที่มาจากกลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพหลากหลาย บางส่วนอาจมีรายได้ไม่แน่นอน ดังนั้น ประชาชนจึงเห็นว่าเรื่องเศรษฐกิจจึงเห็นเป็นปัญหาสำหรับพวกเขาส่วนบุคลากรจึงมองปัญหาของตนเป็นเรื่องการเติมเต็มคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวในสังคม ปัญหายาเสพติด ปัญหาความสามารถการส่งลูกเข้าเรียน ปัญหาการได้รับบริการสาธารณะสุขพื้นฐานและปัญหาการไม่มีแหล่งกีฬา เป็นต้น

ส่วนข้อเสนอแนะต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งบุคลากรและประชาชนมีความเห็นในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคข้างต้น คือ ด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านการขาดการส่งเสริมอาชีพ ซึ่งเสนอแนะให้มีการส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ปัญหายาเสพติดและอาชญากรรม เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงแหล่งมั่วสุ่มยาเสพติด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาถนนและเส้นทางจราจร เสนอแนะให้มีการเร่งรัดงานจัดจ้างขยายพื้นผิวถนนให้รวดเร็ว การจ่อรถบริเวณหน้าบ้านของตนเอง ทำให้เสียพื้นผิวการจราจรเป็นการรุนแรงของปัญหาให้มากขึ้น จากข้อเสนอแนะดังกล่าวอภิปรายได้ว่าบุคลากรและประชาชนส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะตามสภาพที่เห็นเป็นความเดือดร้อนของตนขณะนั้น เช่น ด้านเศรษฐกิจ เสนอแนะให้มีการส่งเสริมอาชีพ

กองทุนหมู่บ้าน เนื่องจากเทศบาลเมืองไผ่จึงมีการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวเกิดการแข่งขันสูงจากการมีผู้ประกอบการต่างถิ่นเข้ามาในพื้นที่ ประชาชนจึงต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพและแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันดังกล่าว ด้านโครงสร้างพื้นฐานก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน เนื่องจากเทศบาลเมืองไผ่จึงเป็นช่วงที่มีการขยายถนนและปรับปรุงผิวการจราจรเป็นเวลานานแล้วยังไม่แล้วเสร็จ จึงเห็นว่าเป็นปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติชัย อัมวัฒนกุล. (2553: 87-88) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย พบว่า ข้อเสนอแนะของตำบล ค้างพลู อำเภอโนนไทย เสนอให้ปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน เนื่องจากขณะนั้นตำบลค้างพลูชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน จากการที่ถนนเป็นหลุมบ่อและมีฝุ่นละอองจำนวนมากและจากข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้แก่ ปัญหายาเสพติดและอาชญากรรม เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงแหล่งมั่วสุ่มยาเสพติดพบว่า ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นสภาพปัจจุบันของเทศบาลเมืองไผ่ คือ ปัญหายาเสพติดและลักทรัพย์สินค้า รายงานจากสมุดสาระบบการดำเนินคดีอาญาประจำปี พ.ศ. 2558 ของสถานีตำรวจภูธรตำบลโพธิ์แก้ว สภ.โพธิ์แก้ว (2558: 116-125) พบว่าเทศบาลเมืองไผ่จึงมีคดีเกี่ยวกับยาเสพติดจำนวน 509 คดี และคดีลักทรัพย์สินค้าจำนวน 105 คดี ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไผ่ จึงเป็นข้อเสนอแนะตามสภาพจริงและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ โดยเฉพาะช่วงของการเก็บข้อมูลดังกล่าว



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์โดยเฉพาะหัวข้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่อการใช้งาน ดังนั้น เทศบาลเมืองไร้งจึงควรปรับปรุงการบริหารงานด้านวัสดุอุปกรณ์ จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอและเกิดความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2. จากการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจและด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลเมืองไร้งจึงควรพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เอาใจใส่ต่อ

ความต้องการของประชาชน ยอมรับคำคำหนัดชมและสำรวมกิริยาท่าทาง พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการต่างๆ และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองไร้ง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนในพื้นที่เทศบาลเมืองไร้ง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. จังหวัดนครปฐม: สถานีตำรวจภูธรตำบลโพธิ์แก้ว.
- จุฑามาศ จักรแก้ว. (2551). ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรีนติ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- ทองใบ บาระพรหม. (2553). กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทศบาลเมืองไร้ง. (2558). “รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558”. วารสารเทศบาลเมืองไร้ง. 8(1): 141-153.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.



- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด. สาขามอบตาพุด.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรจันทร์ มิตรมุสิก. (2549). **การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร. สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี อิ่มอาบ. (2553). **คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเลี้ยว.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พีรพัศ โหลนอม. (2556). “อนาคตภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยในปี พ.ศ.2558”. **วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย** 5(1): 241-253.
- ภักจิรา แสงสุกาว. (2551). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐจังหวัดอุบลราชธานี.** รายงานการศึกษาระดับปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณฑา วิญญูโสภิต. (2558). “การพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพโรงเรียนสองภาษาเอกชนตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ”. **วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย**. 7(1): 293-306.
- มุทิตา วงศ์สงคราม. (2555). **ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอเมือน่าน จังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ลินนา ดังคัช. (2552). **การประเมินผลกระทบการทำงานของทีมประเทศไทย กรณีศึกษาสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน การฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูตรุ่นที่ 1.** สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการกระทรวงการต่างประเทศ.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศรีสุดา มีขำนาญ. (2553). “คุณภาพชีวิตของประชาชนในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”.
- ศดานันต์ รวญฐธตำบลโพธิ์แก้ว. (2558). **สมุดรายงานสารบบคดีอาญา ประจำปี พ.ศ. 2558.**
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2554). **การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2542). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 18.** กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุวิมล ศิริกานันท์. (2556). **สถิติและการวิจัยทางการศึกษาเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.