

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ และประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ซึ่งผู้เขียนได้จำแนกการให้บริการสาธารณะเพื่อใช้ในการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน 4) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 5) ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 พนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 60 คน กลุ่มที่ 2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 361 คน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

###### 1.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุดคือด้าน โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ลำดับที่สามคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ลำดับที่สี่คือด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น และเมื่อจำแนกประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะออกเป็นรายด้าน พบว่า

###### ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในสังกัดกองช่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้าน โครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า พนักงานกองช่าง

ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า พนักงานกองช่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พนักงานกองช่างที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพการทำงานต่างกันและอายุในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน**

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในสังกัดกองสวัสดิการสังคม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนในภาพรวมและแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น**

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในสังกัดกองการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า พนักงานกองการศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาพรวมและแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า พนักงานกองสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อมที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพการทำงานต่างกันและอายุในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

### ด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในสังกัดสำนักปลัดเทศบาล มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า พนักงานในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมและแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

1.2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม

พนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงครามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อนี้ และเมื่อแยกแต่ละปัจจัยปรากฏว่า

พนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงครามที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพการทำงานต่างกัน และอายุในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ลำดับที่สามคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่สี่คือด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน และด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คือด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเมื่อจำแนกความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามออกเป็นรายด้าน พบว่า

#### ด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในรายด้านและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อแยกเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ปรากฏผลดังนี้

2.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดให้กับความต้องการบริการสาธารณะที่แท้จริงของประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม พบว่า การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน จากการศึกษาโดยจำแนกการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งเทศบาลเมืองสมุทรสงครามและประชาชนผู้ให้บริการต่างให้ความสำคัญหรือแสดงความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ เปรียบเทียบได้ดังนี้

ลำดับที่	การให้ความสำคัญของเทศบาลในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดให้
1	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2	ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3	ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
4	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน
5	ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ และประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ผู้เขียนได้ทำการศึกษาวิจัยโดยมุ่งเน้นวัดความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยการนำแนวคิดมาจากการวัดประสิทธิผลระยะสั้นของ กีบสัน และคณะ พร้อมกับการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ นั่นคือปัจจัยทางการบริหารงานและบุคลากรผู้ให้บริการแก่ประชาชน โดยประยุกต์ใช้บางส่วนจากแนวคิดในการวัดประสิทธิผลของ สเตียร์ มาใช้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองสมุทรสงครามจัดให้แก่ประชาชนเป็นบริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากความเห็นของพนักงานเทศบาลและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่การบริการอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ เหตุเพราะการให้ความสำคัญในการให้บริการและความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ เทศบาลได้จัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับแรกของการให้บริการ รองลงมาคือการให้บริการด้านการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นอันดับที่สาม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับที่สี่ และด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีจุดเน้นที่การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้มีความสวยงามหรือพัฒนาใน ระดับมหภาค จากนั้นจึงจะมองถึงการพัฒนาในอนาคตที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน พัฒนาชุมชน พัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างคนให้มีคุณภาพ แต่ในขณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับที่สาม ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนเป็นอันดับที่สี่ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่าความต้องการของประชาชนผู้รับบริการยังคงต้องการให้เทศบาลให้บริการในระดับจุลภาค คือการพัฒนางานที่เทศบาลมีหน้าที่ที่จะต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา หรือให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้าหรือแสงสว่างให้มีคุณภาพดีเสียก่อน โดยเฉพาะในชุมชนที่คนอาศัยอยู่ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหาร ส่วนตำบล มีหน้าที่ในการ

จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ 1) จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ 3) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ 4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ 5) การสาธารณสุขการ 6) การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ 7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9) การจัดการศึกษา 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14) การส่งเสริมกีฬา 15) ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย 19) การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ 24) การจัดการการบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 25) การผังเมือง 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28) การควบคุมอาคาร 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 31) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2. ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องกับการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ของวัชระ เสริฐสมใจ (2550 : 46) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมและด้านงานให้บริการสาธารณะและบริการชุมชนในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ของมงคล นามใหญ่ (2545 : 79 – 88) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลค่อนข้างมาก 4 ด้านได้แก่ด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานทะเบียนราษฎร แต่ขัดแย้งกับการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปโภค ด้านต่างๆ ภายในเทศบาลวัฒนธรรมของ ปัญญา ชาติปัญญาวุฒิ (2545 : 84 – 91) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขปโภค การให้บริการไฟฟ้า ประปาอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับการศึกษาเรื่อง การจัดระบบการบริการสาธารณะของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลท่ามะเดื่อ ของ วุฒิสาร รัชฎยาพานิช (2548 : 81 – 84) พบว่า ลำดับความต้องการของประชาชน ต้องการการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านการส่งเสริมอาชีพ และน้อยที่สุดคือ การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

## ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1. ด้านประสิทธิผล

1.1 ควรมีการติดตามตรวจสอบงานที่เป็นประจำหรืองานบริการที่เทศบาลมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำตามที่กฎหมายกำหนดในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอให้เป็นบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่งานนั้นควรจะเป็น เพราะหากผู้บริหารละเลยด้วยถือว่าเป็นงานประจำมีผู้รับผิดชอบดูแลอยู่แล้วเป็นงานที่ต้องทำอยู่ทุกวันพนักงานคงรู้หน้าที่ดี จึงไม่ใส่ใจติดตามคุณภาพพนักงานปฏิบัติในระดับล่างอาจจะเลยในเรื่องคุณภาพของงาน ซึ่งจะส่งผลให้บริการที่ออกไปสู่ประชาชนไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ

1.2 การดำเนินโครงการใด ๆ ของเทศบาลควรมีการติดตามผลและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลอยู่เสมอ เช่น สวนหย่อมของเกาะกลางถนนเมื่อสร้างไว้แล้วก็ควรหมั่นดูแลตัดหญ้า ซ่อมแซมสิ่งประดับตกแต่งต่างๆให้มีสภาพดีอยู่เสมอ ให้บริการกับทุกพื้นที่ทุกชุมชนในเขตเทศบาลด้วยความเสมอภาคและพยายามพัฒนาการบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ โครงการต่างๆ ที่เทศบาลจะมีการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ถึงรายละเอียดของโครงการ จะมีการดำเนินโครงการใด ในพื้นที่ใด ฝ่ายใดเป็นผู้รับผิดชอบ มีการใช้งบประมาณอย่างไร และมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน บุคคลทั่วไปสามารถตรวจสอบได้ และหากเป็นไปได้เทศบาลควรมีการทำประชาพิจารณ์ขอความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ที่จะมีการดำเนินการ โครงการที่สำคัญๆ และใช้งบประมาณจำนวนมาก

1.4 ควรพัฒนาส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม ต้องทำการศึกษาว่าประชาชนในพื้นที่ติดตามข่าวสารจากสื่อประเภทใดมากที่สุด เพื่อให้การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

1.5 การที่เทศบาลต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เทศบาลควรมีการรณรงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงมีพึงกระทำได้ก่อน

เพราะเมื่อประชาชนมีความเข้าใจ การขอความร่วมมือต่างๆ ก็จะเป็นการง่ายขึ้น นอกจากนี้เทศบาลต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลให้ชัดเจน

## 2. ด้านการบริหาร

2.1 ผู้บริหารเทศบาลควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเทศบาลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น วางแผนและการตัดสินใจให้มากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผู้บริหารจะเปิดโอกาสในเรื่องนี้อยู่แล้ว แต่ด้วยพนักงานเทศบาลยังอาจยึดติดกับวัฒนธรรมเดิมๆ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น หรืออาจแสดงความคิดเห็นไปแล้วไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่ได้รับการตอบรับจากผู้บังคับบัญชามาก่อน การสร้างการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้จะสามารถทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 ควรมีการเสริมสร้างทัศนคติให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีหัวใจในการบริการ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและสร้างค่านิยมใหม่ให้ข้าราชการเป็นผู้รับใช้ หรือผู้ให้บริการประชาชน ไม่ใช่เป็นนายประชาชน เมื่อข้าราชการบริการด้วยใจ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

2.3 การวางนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ ต้องนำหลักการปฏิบัติใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังไม่ใช่เพียงการสร้างภาพ โดยการรับฟังความต้องการของประชาชนที่เป็นเสียงส่วนใหญ่และยึดแนวความต้องการของประชาชนมาดำเนินการ โดยไม่ใช่เพียงรับฟังแต่นำความคิดความต้องการของผู้บริหารมาเป็นแนวปฏิบัติ หรือให้บริการในสิ่งที่สามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนเท่านั้น

2.4 ปัญหาความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างผู้บริหารเทศบาล ถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาที่ไม่แสดงออกอย่างชัดเจนนักแต่ผู้ปฏิบัติภายในก็สามารถรับรู้ได้ และเมื่อปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่ออ้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ซึ่งอาจทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือเกิดความสับสนในการรับคำสั่งในการปฏิบัติงานได้ และสุดท้ายก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ดังนั้นคณะผู้บริหารเทศบาลควรทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ทำความเข้าใจกันในการหาแนวทางการดำเนินการร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิ หน้าที่ และบทบาทของแต่ละคน หากสามารถลดปัญหาเรื่องนี้ได้ จะเป็นการส่งเสริมให้การดำเนินงานให้บริการของเทศบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการของแต่ละกองในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นไปในทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน
2. ควรมีการศึกษาความรู้ ความเข้าใจในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในมุมมองของประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามต่อไป