

**ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภค  
ของเทศบาลตำบลหนองจ่อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**  
**People's Opinion on public Commodities Administration of Nong Chom  
Sub-district Municipality, San Sai District, Chiang Mai Province**

อุบลวรรณ ปะสุต๊ะ\*

Ubonwan Pasuta

E-mail ubon-pa3@gmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ่อม 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภค ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ่อม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ที่ได้รับบริการด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ่อม ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาล รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาล ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลแตกต่างกัน 3) ส่วนปัญหาพบว่า ถนนภายในเขตเทศบาลมีลักษณะเล็กและคับแคบ ไม่สะดวกต่อการสัญจรไปมา อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้รถใช้ถนนได้ ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหา คือเทศบาลควรดำเนินการขยายถนนบริเวณไหล่ทางให้มีขนาดที่กว้างขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไปมา

**คำสำคัญ** ความคิดเห็น, การบริหารด้านบริการสาธารณูปโภค

### Abstract

The objectives of this research were to 1) study people's opinion on the management of public utility services of Nong Chom Sub-district Municipality, 2) to compare level of people's opinion on the management of public utility services of Nong Chom Sub-district Municipality, who differed in sex, age, level of education, and occupation, and 3) to study suggestions on the problems and solutions to the management of public utility services. The study sampling units were the people aged 18 and above who received the public utility services of Nong Chom Sub-district Municipality in A.D. 2013, totally 372. Tools for data collection were the questionnaires; statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test and F-test.

\* พนักงานราชการ เทศบาลตำบลหนองจ่อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

The findings were as follows: 1) The people's opinion on the management of public utility services of Nong Chom Sub-district Municipality in all five aspects was rated at a high level. 2) The hypothesis test showed that the people who differed in sex, level of education, and occupation did not differ in opinion on the management of public utility services. 3) Problems and Solutions 3.1 The problems from the respondents were that the streets inside the Nong Chom Sub-district municipal area were small and narrow; they were inconvenient for the traffic, and risk to cause dangers to those who used the traffic. 3.2) The solutions were that the Nong Chom Sub-district Municipality should enlarge the street and its shoulder in order to facilitate those who used vehicles as well as the commuters.

**Keywords;** People's Opinion, public Commodities Administration

## บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการตามหลักของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด ตามการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่จะเน้นการบริการประชาชน ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ หน่วยงานของรัฐในฐานะผู้ให้บริการกับประชาชน จะต้องรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายของรัฐตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาพื้นที่ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ และจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น สนับสนุนและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจัง โดยดำเนินการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

เทศบาลตำบลหนองจ่อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดนโยบาย

การจัดบริการสาธารณะในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด โดยเน้นการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในด้านการพัฒนาและกำหนดนโยบาย แต่เนื่องจากความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งบ้านจัดสรรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก มีผลทำให้ตำบลหนองจ่อมมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งจำนวนประชากรแฝงที่มีอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เทศบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบการบริหารงานด้านสาธารณูปโภคที่จะช่วยอำนวยความสะดวกเพิ่มคุณภาพชีวิต ตลอดจนเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ ถือได้ว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าทันต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม และการเพิ่มจำนวนประชากรของชุมชน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลตำบลหนองจ่อม, 2556) จากปัญหาดังกล่าว ทำให้การบริหารงานของเทศบาล เกิดความล่าช้า จึงควรมีการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารด้านบริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โดย

การศึกษาความคิดเห็นจากประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาล

ผลการวิจัยที่ได้ในครั้ง นี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง และต้องสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังจะได้นำผลการวิจัยในครั้ง นี้ เสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ในด้านการให้บริการสาธารณสุข ูปโภค ให้ครอบคลุมเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมของประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นธรรม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุข ูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุข ูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารด้านบริการสาธารณสุข ูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่

ได้รับการบริการสาธารณสุข ูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม ปี พ.ศ.2556 มีจำนวนทั้งสิ้น 12,054 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ (Krejcie) และมอร์แกน (Mogan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close questions) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close questions) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุข ูปโภคของเทศบาล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) มีข้อความจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านถนนสาธารณะ 2) งานด้านท่อระบายน้ำสาธารณะ 3) งานด้านวางระบายน้ำสาธารณะ 4) งานด้านน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและ 5) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด (Open-ended questions) เกี่ยวกับปัญหาและ

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา การบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคของเทศบาล จำนวน 5 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาประมวลผล ข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และ ค่า F-test เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม

### ผลการวิจัย

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคของเทศบาล ตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือด้านน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านถนนสาธารณะ ด้านงานวางระบายน้ำสาธารณะ และด้านงานท่อระบายน้ำสาธารณะตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคของเทศบาล ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคของเทศบาล แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านถนนสาธารณะ ควรดำเนินการขยายถนนบริเวณไหล่ทางให้มีขนาดที่กว้างขึ้น ปรับปรุงผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบเสมอกัน และควรดำเนินการตีเส้นจราจร เพื่อแบ่งช่องจราจรให้ชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไปมา

ด้านท่อระบายน้ำสาธารณะ ควรดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำหรือคูโคลน ควรเปลี่ยนขนาดท่อระบายน้ำให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับการระบายน้ำ ควรเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำให้เป็นชนิดเหล็กหล่อ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแตกหัก ชำรุดเสียหาย

ด้านวางระบายน้ำสาธารณะ ควรดำเนินการก่อสร้างวางระบายน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรดำเนินการขุดลอกวางระบายน้ำ เพื่อให้สามารถระบายน้ำได้อย่างสะดวก ควรเปลี่ยนฝารางระบายน้ำที่แตกหักชำรุดเสียหาย ให้สามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิม

ด้านน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคควรดำเนินการขยายเขตระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ควรดำเนินการแก้ไขโดยการทำความสะอาด และเปลี่ยนระบบกรองน้ำ เพื่อให้ น้ำประปาที่ได้มีความสะอาดและปลอดภัยต่อผู้บริโภคควรมีการประชาสัมพันธ์ว่าจะมีการหยุดการส่งน้ำวันไหน อย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้ทำการกักเก็บน้ำไว้ใช้ให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคในช่วงเวลาที่หยุดส่งน้ำ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ควรดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้าภายในหมู่บ้านให้ทั่วถึง

โดยเฉพาะบริเวณจุดเสี่ยง เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นในเวลากลางคืน ควรดำเนินการวางแผนจัดลำดับความสำคัญและลำดับในการซ่อมให้เป็นระบบ เพื่อป้องกันงานซ่อมที่ติดค้าง ควรดำเนินการรับโอนระบบสาธารณูปโภคจากหมู่บ้านจัดสรรหรือจากนิติบุคคลมาดูแล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณูปโภคอย่างเท่าเทียมกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ่อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายได้ว่า การบริการสาธารณูปโภค เป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อชุมชนในท้องถิ่น โดยระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนนสาธารณะ ท่อระบายน้ำ รางระบายน้ำ น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค และระบบไฟฟ้าสาธารณะ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการได้รับบริการ ดังนั้น เทศบาลซึ่งได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยมีหน้าที่จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2552 มาตรา 50 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลหนองจ่อม พ.ศ.2557-2561 ตามยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่กล่าวไว้ว่า “มุ่งเน้นให้ชุมชนมีความพร้อมในสาธารณูปโภค และ

สาธารณูปการการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการจัดทำบริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน” และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ศักยภาพของเทศบาลตำบลหนองจ่อมด้วยเทคนิค Swot Analysis ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านจุดแข็ง คือ 1) มีการจัดทำโครงสร้างส่วนราชการ โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจภายในองค์กร 2) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทางด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ โดยบุคลากรของเทศบาลได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 3) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการทุกกระบวนการตามข้อแนะนำของกระทรวงมหาดไทย 4) เทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน 5) ผู้บริหารท้องถิ่นมีวิสัยทัศน์และคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ได้เล็งเห็นความสำคัญของบริการขั้นพื้นฐานและความต้องการระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประชาชนที่จะได้รับ จึงทำให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนภายในพื้นที่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่อย่างจริงจัง ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นในด้านของการก่อสร้าง บำรุง ปรับปรุง ซ่อมแซม

ถนน เช่น ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง ระบบท่อระบายน้ำ รางระบายน้ำ ตลอดจนการติดตั้ง ปรับปรุง ซ่อมแซม ขยายเขตระบบไฟฟ้า และระบบน้ำประปา ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541, หน้า 26) ที่กล่าวว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งมีค่าแปรผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลหนองจ่อม ได้มีการดำเนินนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับพื้นที่ 3 ปี พ.ศ.2557-2559 เทศบาล หนองจ่อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในการบริการสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าสาธารณะ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน โดยเทศบาลได้จัดให้มีระบบไฟฟ้าสาธารณะที่มีความสว่างทั่วถึงและเพียงพอ ในทุกจุดเสี่ยงและทุกจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมีการจัดลำดับความสำคัญของการซ่อมระบบไฟฟ้าสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อแจ้งไฟฟ้า

สาธารณะชำรุด เทศบาลให้ความสนใจและจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว และมีรถกระเช้าไฟฟ้า เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับการซ่อม ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยลดปัญหาจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาหมอกควันของเยาวชน และปัญหาการก่ออาชญากรรมต่างๆ ในยามวิกาล จึงเป็นผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบริการด้านสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ว่าไฟฟ้าสาธารณะเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสอดคล้องกับ ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของเทศบาลตำบลหนองจ่อม ด้วยเทคนิค Swot Analysis ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านจุดแข็ง คือ 1) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทางด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ โดยบุคลากรของเทศบาลได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 2) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการทุกกระบวนการ ตามข้อเสนอแนะของกระทรวงมหาดไทย 3) เทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน 4) ผู้บริหารท้องถิ่นมีวิสัยทัศน์และคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เล็งเห็นความสำคัญของการบริการขั้นพื้นฐาน และความต้องการระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประชาชนที่จะได้รับ จึงทำให้สามารถจัดทำ

บริการสาธารณะในด้านไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นการต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่อย่างจริงจัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สีนวล ภัยฤทธิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค ด้านงานไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีการแก้ไข รวดเร็วทันใจ รองลงมา คือมีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ทันเหตุการณ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการไฟฟ้าแสงสว่างในที่สาธารณะอย่างทั่วถึง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านท่อระบายน้ำสาธารณะ ซึ่งมีค่าแปรผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้านท่อระบายน้ำสาธารณะของเทศบาล ยังมีไม่ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากเทศบาลได้ดำเนินการตามภารกิจในการแก้ไขปัญหาในด้านการระบายน้ำ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมขังภายในพื้นที่ และปัญหาอุทกภัยอันอาจจะเกิดขึ้น เพื่อส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนดียิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชนในการดำรงชีวิต แต่เนื่องจากเทศบาล ยังคงขาดงบประมาณที่จะมาพัฒนาท้องถิ่นในด้านการ

ก่อสร้างระบบท่อระบายน้ำให้ได้อย่างทั่วถึง เพื่อรองรับความเจริญที่มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเทศบาลตำบลมีภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน แต่จำนวนเจ้าหน้าที่และงบประมาณมีเท่าเดิม เป็นผลทำให้การดำเนินงานที่จะพัฒนาระบบสาธารณูปโภคภายในตำบลหนองจ่อมไม่มีประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับ ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของเทศบาลตำบลหนองจ่อมด้วยเทคนิค Swot Analysis ตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลหนองจ่อม พ.ศ. 2557-2561 ในด้านจุดอ่อน และอุปสรรคหรือข้อจำกัด คือ 1) มีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น ในการปรับปรุงการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อรองรับความเจริญ ที่มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ความต้องการด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการเพิ่มมากขึ้น 2) มีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารงค์ ชุมนุช (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานกองช่าง : ศึกษาเฉพาะกรณีกองช่างเทศบาลเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานกองช่างเทศบาลเมืองยโสธร ด้านการบริการท่อระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลใช้งานได้ดี รองลงมา คือ เมื่อท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลชำรุด กองช่างส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คือ การซ่อมท่อระบายน้ำของเจ้าหน้าที่กองช่างมีคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภค เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองจ้อมควรส่งเสริมและพัฒนาโดยการปรับปรุงแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน และเพื่อยกระดับของการบริหารงานด้านบริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านถนนสาธารณะ ควรขยายถนนบริเวณไหล่ทางให้มีขนาดที่กว้างขึ้น ปรับปรุงผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบเสมอกัน ควรมีการตีเส้นจราจร เพื่อแบ่งช่องจราจรให้ชัดเจน

1.2 ด้านท่อระบายน้ำสาธารณะ ควรจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมท่อระบายน้ำสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการ จัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานปฏิบัติตามแผนงานด้านการก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำร่วมมือและประสานงานกับหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำ

1.3 ด้านรางระบายน้ำสาธารณะ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม และขุดลอกรางระบายน้ำสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการ จัดให้เจ้าหน้าที่มีการควบคุมงานตามแบบแปลนที่กำหนดไว้ ควรดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบราง

ระบายน้ำในบางพื้นที่ที่มีระดับต่ำ ให้สามารถระบายน้ำออกจากพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านน้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภค ควรขยายเขตระบบจำหน่ายน้ำประปาให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรทำความสะอาดและเปลี่ยนระบบกรองน้ำ เพื่อให้มีน้ำประปาที่ได้มีความสะอาด และปลอดภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ว่าจะมีการหยุดส่งน้ำวันไหนอย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้เก็บน้ำไว้ใช้ให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

1.5 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ควรขยายเขตระบบไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านให้ทั่วถึงโดยเฉพาะบริเวณจุดเสี่ยง ร่วมมือและประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าสาธารณะใช้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ ควรมีการจัดตั้งงบประมาณด้านการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการใช้จ่าย

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัย

2.1 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารด้านบริการสาธารณสุขปโภคของเทศบาลตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2.3 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาเทศบาลตำบลหนองจ่อม อำเภอ ได้มาแก้ไข ปรับปรุง และปรับปรุงยุคที่ใช้ใน  
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ ด้านการบริการสาธารณสุขปโภคของประชาชน

### แหล่งอ้างอิง

- ธำรงค์ ชูมนุม. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานกองช่าง : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองยโสธร. (สารนิพนธ์ศาสตราจารย์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนานาชาติ).
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- เทศบาลตำบลหนองจ่อม. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2557-2561. เชียงใหม่: เทศบาลตำบลหนองจ่อม.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สินวล ภัณฑุณี. (2553). ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดอยุธยา. (สารนิพนธ์ศาสตราจารย์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนานาชาติ).