

ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะ
กับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาล
นครสวรรค์

The relevancy of public service to the needs of
the people : a case study of Nakhon Sawan
Municipality.

ธันท์ธร โสภณดิลก¹

Tananthorn Sophondilok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ด้านการ
จัดทำบริการสาธารณะและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนคร
นครสวรรค์ 2) พัฒนาแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความ
ต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมโดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร
และสมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน
การเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จำนวน 398 ราย และใช้แบบ
สัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครนครสวรรค์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล
นครนครสวรรค์ ได้จัดทำขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่ได้ข้อมูล
จากจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อรวบรวมสภาพปัญหาและความ
ต้องการของประชาชนในพื้นที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติผู้บริหารของเทศบาล
นครนครสวรรค์จะมีการชี้แจงถึงโครงการพัฒนาในแต่ละปี นอกจากนี้มีการ

¹อาจารย์, สาขารัฐศาสตร์ (ร.ม.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครสวรรค์

ประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครนครสวรรค์ทุกปี และได้นำผลการประเมินงานเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และติดประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบทุกปี

2) การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่โดยบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน แต่บริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ โดยมีมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

3) การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ มีปัญหาดังนี้ 1. การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ 2. ปัญหาการขาดความร่วมมือร่วมใจของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน คือ 1. ต้องมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น และสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น 2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรยาม จุดตรวจและป้อมตำรวจในพื้นที่ให้มากขึ้น รวมทั้งติดตั้งระบบไฟทางถนนให้มากขึ้นในพื้นที่เสี่ยงภัย 3. ควรมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการพัฒนาของเทศบาลนครนครสวรรค์ให้สม่ำเสมอมากขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ : บริการสาธารณะ

Abstract

The objectives of this study were 1) to survey the current situations of people's needs of public service had done by Nakhon Sawan Municipality. 2) to advice the solution and suggest the best way for develop public service of Nakhon Sawan Municipality. The researcher was collected data by interviews the executives of Nakhon Sawan Municipality and collected data from 398 who live in Nakhon Sawan Municipality area by using questionnaires as the instrument. The findings of this study are as follows : 1) The public services of Nakhon Sawan Municipality had been provided follow the local development strategic plans which be derived from data concerned the problems and the needs of the people in the area. Each year the executive of Nakhon Sawan Municipality would be explain about the development plans before implementing them. Beside that, there was evaluated the local developing plans and report to the local council and the local development committee and published the results of evaluation to the people every year. 2) The public service provided by Nakhon Sawan Municipality was not relevancy to the needs of the people. So that, The public service which Nakhon Sawan Municipality provided was the education, quality of life development, job opportunities and investment overall. The level of the public service standardization was at the medium level. 3) For the problems in providing the public service of Nakhon Sawan Municipality Organization, it was found that (1) some of the officers lack of knowledge and ability. (2) the problem from people outside are and non-registered population. (3) lack of participation from the people in area. Suggestion for providing the public

service to the needs of the people was : 1) to employ more specialization staffs and motivation the offices to educate and training in the higher level. 2) to increase the security guard, the check point, the police kiosk and be increasing street lamps in the dangerous area. 3) to increase the public relations and campaign for people's participation in the activities and in developing projects of Nakhon Sawan Municipality.

Keywords : Public Service

บทนำ

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐที่จะต้องจัดทำให้กับประชาชนที่อยู่อาศัยภายในประเทศให้ได้รับความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตตามปกติ การจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทยมีวิวัฒนาการอันยาวนานมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยในครั้งนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจะมีรัฐเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี พ.ศ.2475 ก็ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อจัดทำบริการสาธารณะทำให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีทั้งกฎหมายที่จะต้ององค์กรขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะและกฎหมายที่กำหนดกติกาในการจัดทำบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2555, หน้า 1-2) กฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้นับวันจะมีจำนวนมากขึ้น นับตั้งแต่ประเทศไทยมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปีพุทธศักราช 2540 เป็นผลให้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจการให้บริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น และปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐไปสู่การทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเป็น

หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชน เพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่างๆที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำและอาจกระทำได้รวมทั้งภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่างๆที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งประยูร กาญจนดุล ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ Public Service หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 34)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านระบบสาธารณสุขและสาธารณสุขการในชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพการลงทุน การจ้างงานและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์

และคณะ, 2544, หน้า 25) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดการบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรรณานันท์, 2547, หน้า 159)

ดังนั้นการจัดการทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเองได้มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

จากความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลนครนครสวรรค์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสวรรค์ พ.ศ.2560-2564 ได้จัดทำขึ้นโดยยึดระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลโดยกำหนดยุทธศาสตร์ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ 3) ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและชุมชน 4) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพเมือง 5) ยุทธศาสตร์ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง และ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ขณะเดียวกันเทศบาลนครสวรรค์ได้จัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560-2562) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งอดีตที่ผ่านมาเทศบาลนครสวรรค์ได้ดำเนินการโดยนำยุทธศาสตร์มาเป็นตัวกำหนดตามความ

คิดเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเช่น การจัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำมาจัดทำโครงการ เพื่อพัฒนาพื้นที่ก่อนนำมาจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาพื้นที่

ปัจจุบันสืบเนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของพื้นที่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์แม้ในขณะอยู่ในช่วงการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปีตั้งที่เทศบาลนครนครสวรรค์ได้วางไว้ก็ตาม หากรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะได้เหมาะสมตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร การจัดทำบริการสาธารณะมีการมุ่งเน้นด้านหนึ่งด้านใดหรือไม่อย่างไรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในแต่ละด้านได้ดีเพียงใด รวมทั้งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักการจัดทำบริการสาธารณะที่ดีหรือไม่เพราะในอดีตที่ผ่านมาการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ประสบกับปัญหาการจัดบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานในต่าง ๆ โดยมีการมุ่งเน้นการจัดทำบริการสาธารณะด้านใดด้านหนึ่งหรือไม่อย่างไร รวมถึงการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีเมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน จึงทำให้ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในช่วงสามปีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันด้านการบริการสาธารณะ และความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เน้นการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านการจัดทำบริการสาธารณะและความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ และแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

3. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่เทศบาลนครนครสวรรค์

กลุ่มที่ 3 ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์จำนวน

95,996 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวน 24 คน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ คือ พิจารณาเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลเขตละ 1 คนจากจำนวนทั้งหมด 4 เขต

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่เทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ คือ หัวหน้างานของสำนักงานและส่วนงาน

ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย(1) ปลัดเทศบาลนครนครสวรรค์ (2) หัวหน้ากองช่าง (3) นักพัฒนาชุมชน (4) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (5) นักวิชาการศึกษา (6) หัวหน้ากองสาธารณสุข (7) หัวหน้ากองคลัง และ (8) หัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้นสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมดจำนวน 8 คน

กลุ่มที่ 3 ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ที่เป็นผู้นำชุมชนจำนวน 95,996 คนจากประชากรจำนวนดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน โดยการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 41-42)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ นายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์ แบ่งเป็น

ชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์ นายกเทศมนตรีเทศบาลนครนครสวรรค์และสมาชิกเทศบาลนครนครสวรรค์

ชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครสวรรค์

โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกและเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติได้อย่างกว้างขวางเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครสวรรค์ให้ไดมากที่สุด

2. แบบสอบถาม เพื่อใช้สำหรับการสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงสภาพปัจจุบันด้านการบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครสวรรค์

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามถึงแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

ส่วนที่ 5 เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบแล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในส่วนของแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเทศบาลนครนครสวรรค์และสมาชิกเทศบาลเทศบาลนครนครสวรรค์และชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครสวรรค์ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ในด้านต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แยกตามหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทำการวิจัย

2. ในส่วนของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

2.1) ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสำหรับพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล ประเด็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ประเด็นเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นและประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์

2.2) การวิเคราะห์ระดับความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวมาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วงจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความต้องการคือไม่ต้องการ

2.3) การวิเคราะห์ระดับการจัดทำบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1-2 ปี ที่ผ่านมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวมาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วงจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00 หมายถึง ได้จัดทำ/เป็นประจําสม่ำเสมอ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง ได้จัดทำ/
ค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ได้จัดทำ/มีบ้างใน
บ้างครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ได้จัดทำ/แต่น้อย
มานาน ๆ ครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ไม่ได้จัดทำ/ไม่มี
เลย

2.4) การวิเคราะห์ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ
ของเทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์ของการจัดทำบริการ
สาธารณะที่ดีวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale และนำเกณฑ์การให้
คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 3 ช่วงจากนั้นนำมา
วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วง
ระดับขึ้น ชั้นละ 0.6 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.00 หมายถึง ระดับมาตรฐาน
การจัดทำบริการสาธารณะมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.67 – 2.33 หมายถึง ระดับมาตรฐาน
การจัดทำบริการสาธารณะปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.66 หมายถึง ระดับมาตรฐาน
การจัดทำบริการสาธารณะต่ำ

ผลการวิจัย

1.ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครสวรรค์

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครสวรรค์มีความต้องการต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ ในทั้งหมด 5 ด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบกับจากบริการสาธารณะในทั้งหมด 5 ด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการสาธารณะด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขปการในชุมชน บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้ บริการสาธารณะด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมและบริการสาธารณะด้านการสาธารณสุขอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบว่า บริการสาธารณะเรื่องใดที่ประชาชนต้องการมากที่สุดจากบริการสาธารณะในทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า บริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ การจัดให้มีน้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคเพื่อดำรงชีพของประชาชน เช่น การขยายเขตใช้น้ำประปาให้เพียงพอ รองลงมาคือ การจัดทำและบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำในเขตชุมชน การจัดให้มีอาสาสมัครเวรยามทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนการจัดทำและดูแลบำรุงรักษาสัญญาณจราจรต่าง ๆ และการจัดให้มีและดูแลรักษาสถานที่เล่นกีฬา ออกกำลังกาย และสาธารณะต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีที่พักผ่อนและออกกำลังกายตามลำดับ

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครสวรรค์จำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครสวรรค์ทั้งหมด 5 ด้าน

ความต้องการของประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ด้านระบบสาธารณสุขูปโภคและสาธารณสุขบริการในชุมชน	3.71	0.75	มาก
2. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน	3.74	0.76	มาก
3. ด้านการสาธารณสุขอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล	3.32	0.72	ปานกลาง
4. ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตส่งเสริมอาชีพการลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้	3.45	0.69	มาก
5. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรม	3.33	0.78	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.51	0.74	มาก

2. บริการสาธารณสุขที่ทางเทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่ผ่านมา

บริการสาธารณสุขที่ทางเทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นในทั้งหมด 5 ด้านพบว่า การจัดทำบริการสาธารณสุขที่ทางเทศบาลนครนครสวรรค์อยู่ในระดับได้จัดทำ/มีบ้างในบางครั้ง และเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณสุขในทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า บริการสาธารณสุขที่เทศบาลนครนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นมากที่สุด ได้แก่ บริการสาธารณสุขด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพ

ชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ รองลงมา คือ ด้าน การสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล บริการสาธารณะ ด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการในชุมชน บริการสาธารณะด้านการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมและ บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการ ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบบริการสาธารณะเรื่องใดที่เทศบาลนคร นครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นมากที่สุด จากบริการสาธารณะในทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลนครสวรรค์ได้จัดทำมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การจัดให้มีบริการเก็บขยะมูลฝอยและจัดหาถังขยะให้ประชาชนในพื้นที่ ให้เพียงพอ รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมทางศาสนาให้มีการทำบุญ รักษาстил ฟังเทศน์ในวันพระ วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา และวันสำคัญทางพุทธศาสนา เป็นต้น การส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร กิจการสหกรณ์และอุตสาหกรรมใน ครอบครัว เช่น การจัดตั้งกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เป็นต้น การจัดให้มีการ บำรุงรักษาจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลเข้าพรรษา เทศกาลลอยกระทง เป็นต้น และการสนับสนุนด้านสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้บริการ รักษาพยาบาลประชาชนในชุมชน ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ บริการสาธารณะของเทศบาลนครสวรรค์ จำแนกตามระดับของการจัดทำ บริการสาธารณะที่เทศบาลนครสวรรค์ จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1 – 2 ปีที่ผ่านมาทั้งหมด 5 ด้าน

บริการสาธารณะที่ได้จัดทำขึ้น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ด้านระบบสาธารณสุขปโภคและ สาธารณูปการในชุมชน	2.81	0.78	ได้จัดทำบ้าง ในบางครั้ง
2. ด้านการรักษาความสงบ	2.63	0.73	ได้จัดทำบ้าง

เรียบริ้อย ส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ในชุมชน			ในบางครั้ง
3. ด้านการสาธารณสุข อนามัย ครอบครัวและ การรักษาพยาบาล	3.41	0.80	ได้จัดทำ ก่อนข้างมาก
4. ด้านการศึกษาและพัฒนา คุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การ ลงทุน การจ้างงานและสร้าง รายได้	3.66	0.83	ได้จัดทำ ก่อนข้างมาก
5. ด้านการจัดทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และ ศิลปวัฒนธรรม	2.71	0.74	ได้จัดทำบ้าง ในบางครั้ง
รวมทุกด้าน	3.04	0.78	ได้จัดทำบ้าง ในบางครั้ง

3.การเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างการจัดทำบริการ สาธารณะกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร นครสวรรค์

จากการวิจัยถึงความสอดคล้องระหว่างการจัดทำบริการสาธารณะ ที่เทศบาลนครนครสวรรค์จัดทำขึ้นกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ของประชาชนในพื้นที่พบว่า การจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมของเทศบาล นครนครสวรรค์ในบริบทภายหลังสองปีที่ผ่านมาได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีนัยยัง ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ในปัจจุบัน โดยจากการวิจัยได้จำแนกบริการสาธารณะออกเป็นทั้งหมด 5 ด้าน และมีการ เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครสวรรค์ ที่ได้จัดทำขึ้นพบว่า บริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุดเป็น

อันดับแรก คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน แต่สำหรับบริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครสวรรค์ที่ได้จัดทำขึ้นมากที่สุดในรอบ 1-2 ปีที่ผ่านมาเป็นอันดับแรก คือ บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ เมื่อเปรียบเทียบได้จึงพบความแตกต่าง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสวรรค์ในไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่

โดยเมื่อมีการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการของประชาชนในพื้นที่กับบริการสาธารณะที่เทศบาลนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นจริงในพื้นที่ในแต่ละด้านจากทั้งหมด 5 ด้าน ออกเป็นคู่ ๆ พบว่า ความต้องการของประชาชนด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการในชุมชนมีมากกว่าบริการสาธารณะด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการในชุมชนที่เทศบาลนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นจริงหรืออีกนัยหนึ่งคือ ประชาชนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการต่อบริการสาธารณะด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการในชุมชนของเทศบาลนครสวรรค์อย่างแท้จริง และความต้องการของประชาชนด้านด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนมีมากกว่าบริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่เทศบาลนครสวรรค์ได้จัดทำขึ้นจริง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประชาชนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนของเทศบาลนครสวรรค์อย่างแท้จริง

โดยพบว่า การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลหรืออีกนัยหนึ่งคือ ประชาชนได้รับ

การตอบสนองอย่างเพียงพอต่อความต้องการต่อบริการสาธารณะ ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลของเทศบาลนคร นครสวรรค์ และการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้ ไม่แตกต่างกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอต่อความต้องการต่อบริการสาธารณะ ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและสร้างรายได้ของเทศบาลนคร นครสวรรค์ และการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมไม่แตกต่างกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวและศิลปวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอต่อความต้องการต่อบริการสาธารณะ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมของเทศบาลนครนครสวรรค์

โดยเมื่อจำแนกบริการสาธารณะในแต่ละเรื่องจากบริการสาธารณะทั้งหมดพบว่า บริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การจัดให้มีน้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ดำรงชีพของประชาชน เช่น การขยายเขตใช้น้ำประปาให้เพียงพอ รองลงมาคือ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสายไฟฟ้าและไฟถนนในชุมชน การจัดให้มีอาสาสมัคร เวิร์กยาม ทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การจัดทำและบำรุงรักษาสัญญาณจราจรต่าง ๆ และการจัดให้มีและดูแลรักษา สถานที่เล่นกีฬา ออกกำลังกาย และสาธารณะต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีที่พักผ่อนและออกกำลังกาย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครสวรรค์ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลนคร

นครสวรรค์ได้จัดทำมากที่สุด ได้แก่ การจัดให้มีบริการเก็บขยะมูลฝอย และจัดหาถังขยะให้ประชาชนในพื้นที่ให้เพียงพอ รองลงมาคือ จัดกิจกรรมทางศาสนาให้มีการทำบุญ รักษาศีล ฟังเทศน์ในวันพระ วันเข้าพรรษา วันออกพรรษาและวันสำคัญทางพุทธศาสนา เป็นต้น การส่งเสริมกลุ่มเกษตร กิจการสหกรณ์และอุตสาหกรรมในครอบครัว เช่น การจัดตั้งกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เป็นต้น จัดให้มีการบำรุงรักษาจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เช่น เทศกาลสงกรานต์และอื่น ๆ และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้บริการรักษาประชาชนในชุมชนตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยเรื่อง ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะ กับความต้องการของประชาชน :กรณีศึกษาเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ ดังนี้

1.เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรให้ความสำคัญและเน้นการจัดทำบริการสาธารณะด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชนซึ่งอาจยังไม่เพียงพอและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน ได้แก่ การพัฒนาระบบน้ำประปา การซ่อมถนน การจัดทำสัญญาณไฟจราจร การจัดให้มีสถานที่เล่นกีฬาและสวนสาธารณะในชุมชน การจัดให้มีและบำรุงรักษาสายไฟฟ้าและไฟถนนในแต่ละชุมชน เป็นต้น บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ได้แก่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในเวลากลางคืนตามบ้านเรือนและหอพัก การป้องกันการลักขโมยและปล้นชิงทรัพย์ในพื้นที่ การกำจัดแหล่งมั่วสุมอบายมุขในชุมชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของ

ของยาเสพติดในพื้นที่ให้ได้มากขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น โดยมีจุดมุ่งเน้นที่คุณภาพของบริการสาธารณะมากกว่าปริมาณโครงการหรือปริมาณงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและในส่วนของบริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ ที่ได้มีการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วควรที่ดำเนินการต่อเนื่องต่อไปเช่นกัน

2. ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนครสวรรค์ ในแต่ละปีควรที่จะเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีแม่บ้าน กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มประชาชนที่เป็นคนในพื้นที่เดิม กลุ่มประชาชนต่างถิ่นที่ย้ายมาอยู่ใหม่ กลุ่มคนทำงาน โรงงาน กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มคนชรา เป็นต้น ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะปัญหาและความต้องการของแต่ละกลุ่ม เพื่อจัดทำแผนพัฒนาและโครงการพัฒนาต่าง ๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนรวมของพื้นที่ให้มากที่สุด

3. ควรมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น และสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้มากขึ้นเพื่อรองรับกับจำนวนโครงการพัฒนาและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางเทศบาลนครสวรรค์ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกปี และมีความรู้ความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำระบบน้ำประปา การดูแลสิ่งแวดล้อมและดูแลเรื่องน้ำเสีย มลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้โครงการพัฒนาต่าง ๆ สามารถนำไปดำเนินการปฏิบัติได้ไม่ล่าช้ากำหนดและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่โดยรวมให้มากที่สุด

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาลนครสวรรค์ให้มีความสม่ำเสมอมากขึ้นพร้อมทั้งจะต้องมีการ

รณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครสวรรค์ให้มากขึ้น โดยผ่านการใช้สื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยจากการวิจัยพบว่า สื่อที่ประชาชนในพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารของเทศบาลนครสวรรค์ได้มากที่สุด คือ เสียงตามสายของเทศบาลนครสวรรค์ บอร์ดหรือป้ายประกาศของเทศบาลนครสวรรค์และเว็บไซต์

5.ควรมีการทบทวนกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเพื่อเพิ่มอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลให้มากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ที่ควรมีการเพิ่มอำนาจให้กับเทศบาลนครสวรรค์ให้มากกว่าเดิม หรือเพิ่มจำนวนงบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนให้มากกว่าเดิม และให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่นั้น ๆ เพราะจากการวิจัยพบว่า บริการสาธารณะในด้านนี้มีความจำเป็นที่สำคัญต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลนครนครสวรรค์เป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1.นำผลการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงใช้ในการบริหารงานของเทศบาลนครนครสวรรค์เพื่อนำมาเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

2.ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นการชี้วัดถึงผลที่เรานำไปปรับปรุงในการทบทวนการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนท่ามกลางบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปโดยอาจจะเว้นช่วงเวลาในการชี้วัดไว้อีกหนึ่งปีข้างหน้า

บรรณานุกรม

- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์และคณะ. (2544). **โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: อักษรโสภณ
- เทศบาลนครสวรรคร์. (2562). **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครสวรรคร์**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2562.
จาก www.nsm.go.th/information.php.
- _____. (2562). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2560-2564**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2562. จาก www.nsm.go.th/plan.php.
- _____. (2562). **วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2562. จาก www.nsm.go.th/vision.php.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2547). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.