

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน

1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน

1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สมมติฐานการวิจัย

2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับน้อย

2.2 ความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นและที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองมีความแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดในปี พ.ศ. 2546

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยวิธีสุ่มแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งเขตชุมชนแล้ว 2 เขต

ชุมชนคือเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างตามเขตชุมชนเท่ากัน คือ เขตชุมชนละ 182 คน รวม 364 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละเขตชุมชน เพศชายจำนวน 139 คน และ เพศหญิงจำนวน 225 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับรอง(Likert Scale) แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 364 ฉบับ มาจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแยกขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการ สาธารณะ ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเขตที่อยู่อาศัย (2 ตัวแปรเขตชุมชนหนาแน่น เขตชุมชนรอบเมือง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

4.4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 364 คน พบว่า เพศชาย จำนวน 139คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และเพศหญิงจำนวน 225 คือ คิดเป็นร้อยละ 61.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5

การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.0

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 131 คนคิดเป็นร้อยละ 36 อาชีพค้าขายจำนวน117 คิดเป็นร้อยละ 32.1 อาชีพเกษตรกร จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 20.3 และอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 42 คนคิดเป็นร้อยละ 11.6

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.3 ผลการศึกษเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดระหว่างเขตชุมชนหนาแน่น

และเขตชุมชนรอบเมืองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนรอบเมือง

5.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เรียงจำนวนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใสบริการเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน คณะผู้บริหารของเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดระเบียบตลาดได้รุ่งให้อยู่ในจุดขายเดียวกัน เพราะในปัจจุบันจะตั้งกระจายตามริมทางเท้าถนนสายโพธารอง – กุฉินารายณ์ทำให้เกิดขวางการจราจรในถนนสายนี้ และที่สำคัญเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ตลาดสดควรมีการจัดระเบียบไม่ให้ แม่ค้า พ่อค้า วางสินค้ารูก่ถ้านนทำให้การจราจรถนนหน้าตลาดสด การจราจรติดขัด ประชาชนที่สัญจรไปมาเดือดร้อนทำให้เกิดอุบัติเหตุจากสาเหตุที่ประชาชนไม่มีทางเดินเท้าต้องไปใช้พื้นที่ถนนร่วมกับรถยนต์และจักรยานยนต์

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นไปได้ว่าการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุง

การบริหารและการบริการใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันที่เน้นการบริการให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของเทศบาลที่เน้นการบริการประชาชนให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ตามแผนพัฒนาเทศบาลทั่วประเทศที่ต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการทุกปี มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชน ในทุกๆด้าน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงทุกชุมชน ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับเลิศสิน จิ๊งจรัสทรัพย์(2535 : บทคัดย่อ)ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน 5 ด้านคือด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความความก้าวหน้าของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ)ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ภูริวัฒน์ ชิตทรงสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยการจัดการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลเวียง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่าประชาชนในเขตสุขาภิบาลมีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับเหมาะสม

2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือการระบายน้ำเสียมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลเวียงได้ร่วมมือทำงานการบริการ โครงสร้างพื้นฐานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริการประชาชนให้ได้รับแสงสว่างอย่างเพียงพอสนองต่อนโยบายการไฟฟ้าแห่งประเทศไทยบริการประชาชนอย่างถึงทุกชุมชน ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับเลิศสิน จิ๊งจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ)ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อ

พึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับเลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับมาก ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดในข้อที่การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนนั้น อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุมาจากเทศบาลให้บริการยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน ในส่วนชุมชนมีการระบายน้ำเสีย กลับไม่ได้รับการบูรณะซ่อมแซมให้คงสภาพการใช้งานได้ทุกฤดูกาล ซึ่งสอดคล้องกับ ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพน่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจ อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องนั้นมาจากเมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องหรืออุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะชำรุดเสียหายเมื่อแจ้งไปยังเทศบาลหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพนทองจะมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบออกมาซ่อมบำรุงอย่างรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลอยู่ในสภาพที่น่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจ อาจเป็นไปได้ว่า สาเหตุจากไม่มีการปรับปรุงบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ตัดแต่ง รดน้ำพรวนดิน ไม้ดอกไม้ประดับที่ปลูกในสวนสาธารณะให้คงสภาพบรรยากาศร่มรื่น สวยงาม เหมาะแก่การเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายจึงทำให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุด

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าประชาชนใช้บริการสาธารณะมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการไฟฟ้าเท่าเทียม กับบริเวณ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียมกัน อาจเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อที่ บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่น อาจจะมาจากการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการวาง

แผนการบริหารจัดการได้ดีทำให้ในชุมชนทุกชุมชนมีไฟฟ้าให้แสงสว่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดใน ข้อที่ ประชาชนทุกคนเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจไม่เท่าเทียมกัน อาจจะมาจากสวนสาธารณะอยู่ห่างไกลจากชุมชนและเทศบาลตำบลเวียงไม่มีกลยุทธ์ในการวางแผนจัดกิจกรรมต่างๆที่จะให้ประชาชนทุกชุมชนเข้ามีส่วนร่วมใช้สวนสาธารณะในการจัดกิจกรรมต่างๆทำให้ประชาชนมีมุมมองการใช้สวนสาธารณะเฉพาะในเขตชุมชนเมืองเท่านั้น

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการ พัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียดีขึ้น อาจเป็นไปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดข้อที่การให้บริการไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นมากตามความต้องการของประชาชนนั้นเมื่อชุมชนมีการขยายตัวเมื่อแจ้งให้เทศบาล ตำบลเวียงหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโทรแจ้งให้มาติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆก็จะได้รับการ บริการอย่างรวดเร็ว ส่วนสาเหตุที่อาจทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด เกี่ยวกับการ พัฒนาระบบการระบายน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำเสียให้ดีขึ้น เนื่องจากว่าระบบ การระบายน้ำเสียที่มีอยู่เดิมไม่ได้รับการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ให้ใช้งานได้ตลอดเวลาไม่มีการ ก่อสร้างเพิ่มเติมขยายการเติบโตของชุมชนส่งผลให้ระบบการระบายไม่ดี พอเกิดการอุดตัน น้ำ ไหลไม่สะดวกส่งผลให้เกิดน้ำท่วมอย่างรวดเร็วเวลามีฝนตก ซึ่งสอดคล้องกับเลิศสิน จึงจรัส ทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ซึ่ง ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการบริการทางระบายน้ำได้ดี แล้วไม่มี

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเขตชุมชนหนาแน่นและเขต ชุมชนรอบเมือง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเขตชุมชนรอบเมือง และเขตชุมชนหนาแน่นมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นและระดับความพึงพอใจของประชาชน

ชุมชนรอบเมืองแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนเขตชุมชนหนาแน่น และเขตชุมชนรอบเมืองจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อาจจะเป็นไปได้ว่า เขตชุมชนหนาแน่นเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง เป็นศูนย์กลางการติดต่อของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงาน ศูนย์กลางการคมนาคมระหว่างจังหวัด อำเภอที่อยู่ใกล้เคียง ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนสินค้า เทศพาณิชย์หนาแน่น ประชากรอยู่อาศัยหนาแน่น จึงเป็นเขตที่มีกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะของเทศบาลจำเป็นต้องสนองตอบการบริการทั้ง 8 ประเภทด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความต่อเนื่องและก้าวหน้า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่องานราชการ บุคคลทั่วไป ให้ได้รับความสะดวก ความพึงพอใจในบริการสาธารณะของเทศบาล โดยได้นำมาตรฐานการบริการ การดำเนินงานตามภารกิจของการบริหารส่วนท้องถิ่นมาใช้ในงานบริการประชาชนในเขตเทศบาล อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเน้นให้พนักงานและลูกจ้างของเทศบาลได้มีการปรับเปลี่ยนการบริการทัศนคติในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิยาศัยดีและให้บริการทั้งในเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง เท่าเทียมกัน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนทั้งเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง

ผลการดำเนินงานการบริการของเทศบาลทำให้การบริการในชุมชนหนาแน่น และเขตชุมชนรอบเมืองดีขึ้น แต่ความพึงพอใจของประชาชนทั้งเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมืองมีความแตกต่างกันในลักษณะพื้นที่ กิจกรรมในชุมชน การให้บริการสาธารณะจึงมีความสำคัญลดหย่อนลงมา ถึงแม้ว่านโยบายการบริการของการบริหารส่วนท้องถิ่น เน้นให้การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในด้านการบริการสาธารณะแต่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมืองแตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการ อันอาจเป็นประโยชน์ต่อ เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และการบริหารส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ในบางส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างก้าวหน้าบริการ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มี 11 หัวข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ ไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การระบายน้ำเสียบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมี 9 หัวข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพน่าเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจได้ตลอดเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการมี 8 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบริการไฟฟ้าเท่าเทียมกับบริเวณอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนได้อย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามี 12 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การพัฒนาระบบระบายน้ำเสียมีเพิ่มขึ้นมากตามความต้องการของชุมชน มีความพึงพอใจในระดับน้อย

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยดังนี้

7.2.1 ควรทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ที่อื่นนอกเขตเทศบาล

เพื่อให้ทราบถึงการบริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อประชาชนอย่างทั่วถึงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7.2.2 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ระหว่างงานสาธารณะด้านอื่นนอกจากการบริการสาธารณะทั้ง 8 ประเภท ให้ครอบคลุมกลุ่มเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ที่มีต่อประชาชนหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University