

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

#### วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดให้หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ประกอบไปด้วย 7 หมู่บ้าน คือ บ้านผักก้าม บ้านจานเหนือ บ้านหวายน้อย บ้านจานใต้ บ้านอุดมสุข บ้านจาน บ้านท่าโพธิ์ จำนวน 1,039 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ กำหนดขึ้นตามวิธีของ Taro Yamane ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งจะได้อัตราตัวอย่าง จำนวน 289 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามใน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ที่ตั้ง บ้านเรือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ทั้ง 10 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มี 2 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 289 ชุด นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคน นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษา ข้อ 1 เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและรายด้าน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 2 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาแล้วแจกแจงความถี่

### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 10 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจใน

ระดับปานกลางมี 9 ด้าน โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร รักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และบำรุงส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้านพบว่า

1.1 ด้านจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ถนนมีเพียงพอสอดคล้องความต้องการ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 3 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ขณะที่ดินอยู่ในช่วงปรับปรุงหรือซ่อมแซม การสัญจรไปมาสะดวกและปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษาถนนสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การดูแลและรักษาถนนทั่วถึงทุกสายในเขต อบต.

1.2 ด้านรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การทำความสะอาดถนนภายในเขต อบต.เป็น ประจำและต่อเนื่อง การทำความสะอาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกสายภายในเขต อบต. การทำความสะอาดร่องระบายน้ำ ท่อระบายน้ำภายในเขต อบต.เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกแห่ง และการทำความสะอาดร่องระบายน้ำ ท่อระบายน้ำภายในเขต อบต.เป็นประจำและต่อเนื่อง

1.3 ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การป้องกันโรคติดต่อของ อบต. สอดคล้องและทันต่อการระบาดของโรค การป้องกันโรคติดต่อของ อบต. เป็นไปอย่างทั่วถึง และการป้องกันโรคติดต่อของ อบต.เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ ฝึกอบรม อปพร.เป็นไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ จากการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ผ่านมา

อบต.มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการดับเพลิงที่มีอยู่ในหมู่บ้านติดตั้งไว้ในที่ที่เหมาะสม และอุปกรณ์ในการดับเพลิงมีบริการไว้ในหมู่บ้านเพียงพอ

1.5 ด้านส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ อบต.ให้การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และอบต.ให้การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มเยาวชนสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มเยาวชนเพียงพอ อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านเพียงพอ และอบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.6 ด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการให้ออบต. จัดงานประเพณีอื่นตามเทศกาลหรือวันสำคัญต่างๆ สถานที่ในการจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟล้านเหมาะสม ท่านให้ความสนใจกับงานประเพณีบุญบั้งไฟล้าน ควรปรับปรุงระยะเวลาการจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟล้าน รูปแบบในการจัดงานมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์งานประเพณีบุญบั้งไฟล้าน ทั้งถึง และระยะเวลาในการจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟล้านเหมาะสม

1.7 ด้านให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ แหล่งน้ำสาธารณะ (ห้วย,หนอง)ในเขต อบต.มีเพียงพอระบบประปาในเขต อบต.มีเพียงพอ ระบบประปาได้รับการบำรุงรักษาสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คุณภาพน้ำประปาในเขต อบต.มีคุณภาพดี การขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะทั่วถึงทุกแห่งในเขต อบต.

1.8 ด้านให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลและรักษาไฟฟ้าสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ไฟฟ้าในเขต อบต.มีเพียงพอต่อความต้องการ และการดูแลและรักษาไฟฟ้าทั่วถึงทุกแห่งในเขต อบต.

1.9 ด้านให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ท่อระบายน้ำมีเพียงพอต่อความต้องการ การระบายน้ำของท่อระบายน้ำในช่วงฤดูฝนหรือช่วงฤดูน้ำหลากรวดเร็ว และการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือสม่ำเสมอ

1.10 ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ อบต. ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมทั่วถึง อบต. จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านการเกษตรเป็นประจำ อบต. จัดให้มีการอบรมอาชีพเสริมรายได้ตรงกับความต้องการ และอบต. จัดให้มีการอบรมอาชีพเสริมรายได้เป็นประจำหรือสม่ำเสมอ

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรซ่อมแซมและปรับปรุงถนนคอนกรีตและถนนแอสฟัลต์อย่างสม่ำเสมอเพราะถนนที่ชำรุดจะไปมาระหว่างหมู่บ้านและไปทั่วว่าการอำเภอยังไม่สะดวก และอบต. ควรปรับปรุงถนนเพื่อการเกษตรที่เป็นหลุมเป็นบ่อทุกฤดูกาล เพราะถนนเพื่อการเกษตรส่วนมากจะเป็นถนนดินและถนนลูกรัง

ด้านที่ 2 การรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ การจัดการขยะ อบต. ควรมีที่ทิ้งขยะที่ได้มาตรฐาน ควรดำเนินการตามข้อบัญญัติสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ควรจะปรับคนที่ทิ้งขยะไม่เป็นที่หรือทิ้งในที่สาธารณะ และการประชาสัมพันธ์ควรจะทำอย่างต่อเนื่อง ควรทำความสะอาดถนนจากเดือนละ 1 ครั้ง เพิ่มเป็นเดือนละ 2 ครั้ง และควรจ้างแรงงานในหมู่บ้าน

ด้านที่ 3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรประชาสัมพันธ์ถึงสาเหตุของโรค แนวทางการป้องกันโรคติดต่อต่างๆ เมื่อเกิดโรคติดต่อในพื้นที่ควรดำเนินการระงับโรคติดต่อทันที และควรมีวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัด



ใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ให้กับประชาชนทุกคน และการควบคุมโรคติดต่อควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ อบรม.ควรซื้ออุปกรณ์ในการดับเพลิงไว้ประจำคุ่มต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านให้มี บุคลากรด้านนี้ อย่างเพียงพอ และควรมีรถบรรทุกน้ำ รถดับเพลิง และผู้นำและประชาชนควรร่วมมือและหา วิธีป้องกันควบคุมกลุ่มวัยรุ่นในงานรื่นเริงต่างๆ

ด้านที่ 5 ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ เรียงลำดับ ค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรส่งเสริมเด็กและเยาวชนมากขึ้น เพื่อยุติปัญหาข้อขัดแย้งของ กลุ่มวัยรุ่นระหว่างหมู่บ้าน และปัญหาเสพติด เป็นการสร้างความสามัคคี และควรมีสนาม เด็กเล่น สนามกีฬาประจำหมู่บ้าน

ด้านที่ 6 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ การจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟไม่ควรจัด เดือนกรกฎาคม ควรจัดเดือนพฤษภาคมหรือ เดือนมิถุนายน และควรจัดงานประเพณีที่สำคัญ ให้มากขึ้น ไม่ควรจัดเฉพาะบุญบั้งไฟ

ด้านที่ 7 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร เรียงลำดับค่าความถี่จาก มากไปน้อย คือ แหล่งน้ำที่นำมาผลิตน้ำประปาไม่สะอาด มีขยะและมีสัตว์เลี้ยงลงแหล่งน้ำ ควรสร้างรั้วลวดหนามเพื่อป้องกันสัตว์เลี้ยงลงแหล่งน้ำที่นำมาผลิตน้ำประปา และควรมีคลอง ขลประทาน เพื่อให้มีน้ำสำหรับทำนาหรือทำการเกษตรด้านอื่นๆ ในฤดูแล้ง หรือในช่วงฝนทิ้ง ชั่ว

ด้านที่ 8 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น เรียงลำดับค่าความถี่จาก มากไปน้อย คือ ควรมีไฟส่องสว่างในจุดที่เปลี่ยวหรือจุดเสี่ยงให้ครบทุกแห่งภายในหมู่บ้าน และอบต.ควรตรวจตราซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างอย่างสม่ำเสมอ และควรนำแนวคิดเศรษฐกิจ พอเพียงมาใช้โดยใช้ประ โยชน์จากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์เพื่อใช้เป็นไฟส่อง สว่างใช้ในครัวเรือนและเพื่อการเกษตร

ด้านที่ 9 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ การก่อสร้างทางระบายน้ำควรก่อสร้างตามมาตรฐานงานช่าง และควรมีร่องระบายน้ำหรือ ท่อระบายน้ำตามถนนทุกซอยในทุกหมู่บ้าน

ด้านที่ 10 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร เรียงลำดับค่าความถี่ จากมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมรายได้และเพิ่มอาชีพใหม่ๆให้ราษฎร

เมื่อฝึกอบรมแล้วควรมีการติดตามผลและส่งเสริมอย่างจริงจัง และควรมีกองทุนเพื่อส่งเสริมอาชีพและจัดตั้งกลุ่มเพื่อผลิตสินค้า OTOP

2.2 จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ อบต.ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานบริการสาธารณะให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ นายก อบต. หรือพนักงานควรเข้าร่วมการประชุมประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการของประชาชน ในการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่างๆ ควรจ้างแรงงานในท้องถิ่น อบต.ควรทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน ควรปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะให้มากและอนุรักษ์พันธุ์ไม้ท้องถิ่น ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาจิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรใน อบต. ให้ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม มีศีลธรรมประจำใจ และการทำงาน of อบต.หากมีการตรวจสอบจะทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก - ระดับปานกลาง ถนนมีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก ส่วนขณะที่ถนนอยู่ในช่วงปรับปรุงหรือซ่อมแซมการสัญจร ไป-มา สะดวกและปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษาถนนสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการดูแลและบำรุงรักษาถนนทั่วถึงทุกสายในเขต อบต. อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ได้ดำเนินการก่อสร้างถนนและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด ทั้งถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลูกรัง ถนนดินเพื่อการเกษตร(แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการสัญจรไปมาได้ อย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-ระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของกู๊ด ( Good, 1973 : 27 ) และ โวลแมน (Wolman, 1973 : 384 ) เมื่อประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการสัญจรไปมาความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

2. ด้านรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่

ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การทำความสะอาดอาคารถนนภายในเขต อบต. เป็น ประจำและต่อเนื่อง การทำความสะอาดอาคารถนนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกสายภายในเขต อบต. การทำความสะอาดร่องระบายน้ำ ท่อระบายน้ำภายในเขต อบต. เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกแห่ง และการทำความสะอาดร่องระบายน้ำ ท่อระบายน้ำภายในเขต อบต. เป็นประจำและต่อเนื่อง ในส่วนนี้อาจเป็นไปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ได้ดำเนินการทำความสะอาดอาคารถนนเพียงเดือนละ 1 ครั้ง การทำความสะอาดร่องระบายน้ำจะดำเนินการจัดจ้างปีละ 1 ครั้ง (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) สาเหตุเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และการขาดแคลนบุคลากร ทำให้การทำความสะอาดอาคารถนนและร่องระบายน้ำไม่ได้ทำเป็นประจำและต่อเนื่องทั่วถึง ทำให้งานบริการด้านนี้ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน ผู้รับบริการเท่าที่ควร ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ประชาชนต้องการให้ชุมชนมีความสะอาด ปราศจากแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคต่างๆ เมื่อชุมชนมีความสะอาดความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าชุมชนสกปรกประชาชนจะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การป้องกันโรคติดต่อของ อบต. สอดคล้องและทันต่อการระบาดของโรค การป้องกันโรคติดต่อของ อบต. เป็นไปอย่างทั่วถึง และการป้องกันโรคติดต่อของ อบต. เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงยังมีประชาชนที่เป็นโรคไข้เลือดออก ถึงแม้้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงจะดำเนินการตามโครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก(แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) แต่มีปัญหาด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด การขาดแคลนบุคลากรด้านสาธารณสุข ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในงานบริการด้านนี้ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis. 1958 อ้างถึงใน สมพร ตั้งสะสม. 2537 : 14) ที่กล่าวว่าเมื่อประชาชนเกิดความเครียด กลัวว่าจะติดโรคติดต่ออาจทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก - ระดับปานกลาง ระดับมาก 1 ข้อ คือ ฝึกอบรม อปพร. เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ จากการปฏิบัติงานด้านป้องกันและ



บรรเทาสาธารณภัยที่ผ่านมา อบต.มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการดับเพลิงที่มีอยู่ในหมู่บ้านติดตั้งไว้ในที่ที่เหมาะสม และอุปกรณ์ในการดับเพลิงมีบริการไว้ในหมู่บ้านเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีทีมงานประจำมีบุคลากรที่เพียงพอ มีการฝึกอบรม อปพร. เป็นประจำทุกปีและพา อปพร. ไปศึกษาดูงานศูนย์ อปพร.ดีเด่นระดับประเทศ (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) จึงทำให้ อปพร.ทำงานมีประสิทธิภาพ ประชาชนจึงมีความพึงพอใจมาก - ระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ แนวคิดของมิลเลต (Millet , 1954 ) เมื่อประชาชนได้รับการบริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับมาก- ระดับปานกลาง

5. ด้านส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก- ระดับปานกลาง ระดับมาก 2 ข้อ คือ อบต.ให้การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และ อบต.ให้การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มเยาวชนสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มเยาวชนเพียงพอ อบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านเพียงพอ และอบต.ให้การสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในส่วนนี้อาจเป็นไปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงได้จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(อายุ 60 ปีขึ้นไป) และผู้พิการครบทุกคนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และในการจ่ายเบี้ยยังชีพนั้นจะจ่ายให้ทุกเดือน โดยให้เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายเงิน ไม่เกินวันที่ 2 และตั้งจุดบริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ไปยังหมู่บ้านต่างๆ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก- ระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) เมื่อประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

6. ด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงได้จัดงานประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นประจำทุกปี (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) ซึ่งในการจัดงานจะมีกิจกรรมมากมายทำให้ประชาชนมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน มีความสามัคคีในหมู่คณะ ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในงานประเพณีและมีความต้องการให้จัดเป็นประจำทุกปี ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในงานบริการ

ด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2528) เมื่อการให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น

7. ด้านให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ แหล่งน้ำสาธารณะ (ห้วย,หนอง)ในเขต อบต.มีเพียงพอรระบบ ประปาในเขต อบต.มีเพียงพอ ระบบประปาได้รับการบำรุงรักษาสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คุณภาพน้ำประปาในเขต อบต.มีคุณภาพดี การขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง และการขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะทั่วถึงทุกแห่งในเขต อบต. ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าการ ขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ดำเนินการขุดลอกเพียง 2 แห่ง คือหนองผักก้าม และหนองยางเหี้ยน (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) เนื่องจากการขาดแคลนงบประมาณ การให้บริการน้ำประปานั้น ไม่มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เมื่อเกิดปัญหาท่อประปาแตก น้ำประปาไม่ไหล อาจทำให้แก้ปัญหาได้ไม่ทันต่อ เหตุการณ์ความจำเป็นรีบด่วน ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษา สอดคล้องกับ แนวคิดของมิลเลต (Millet , 1954 ) เมื่อประชาชนได้รับการอย่างทันเวลาจะ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

8. ด้านให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลและรักษาไฟฟ้าสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ไฟฟ้าใน เขต อบต.มีเพียงพอต่อความต้องการ และการดูแลและรักษาไฟฟ้าทั่วถึงทุกแห่งในเขต อบต. ในส่วนนี้อาจเป็นไปได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงได้ จัดสรรงบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 10 จุด (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและการขาดแคลนบุคลากร อาจทำให้ไม่เพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millet , 1954 ) เมื่อประชาชนได้รับการอย่างเพียงพอจะเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

9. ด้านให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึง พ้อใจจากมากไปหาน้อย คือ ท่อระบายน้ำมีเพียงพอต่อความต้องการ การระบายน้ำของท่อ ระบายน้ำในช่วงฤดูฝนหรือช่วงฤดูน้ำหลากรวดเร็ว และการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องหรือสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยังมีปัญหาน้ำท่วมในช่วงที่ฝนตกหนักหรือในช่วง

ฤดูน้ำหลาก(การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา พ.ศ. 2551) ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาคัดแย้งกับผลการวิจัยของชิดพงษ์ เปลี่ยนน้ำ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย

10. ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ อบต. ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมทั่วถึง อบต. จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านการเกษตรเป็นประจำ อบต.จัดให้มีการอบรมอาชีพเสริมรายได้ตรงกับความต้องการ และอบต.จัดให้มีการอบรมอาชีพเสริมรายได้เป็นประจำ หรือสม่ำเสมอ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ได้จัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพสตรี โครงการพัฒนาสถาบันเกษตรกร (แผนการดำเนินงาน พ.ศ. 2552) แต่ประชาชนเข้าร่วมในการฝึกอบรมอาชีพไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโครงการต่างๆที่ดำเนินการฝึกอบรมนั้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนบางส่วน ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธรรนาพงศธร (2528) เมื่อการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจดังกล่าวอาจเกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงมีงบประมาณน้อย แต่มีภารกิจในการพัฒนาจำนวนมาก เพราะในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆได้มีการถ่ายโอนภารกิจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แต่การถ่ายโอนภารกิจบางหน่วยงานมิได้โอนงบประมาณพร้อมกับการกิจ ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถตอบสนองความต้องการและไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากมีงบประมาณจำนวนจำกัด แต่มีภารกิจที่รับผิดชอบมากมาย ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรซึ่งไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาต่างๆ หากได้รับการปรับปรุงแก้ไข คาดว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนและการมี

ส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น รัฐบาล หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทุกคนร่วมกันในการที่จะพัฒนาการให้บริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งดำเนินการศึกษาระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 - เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552 ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบลได้ข้อมูลบางประการ โดยข้อมูลที่ได้ อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ในการวางแผนงาน การกำหนดนโยบายในการดำเนินงานในปีต่อไป ดังนี้

- 1.1 การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมได้
- 1.2 ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ควรพัฒนาในทุกด้าน ไม่ควรเน้นหนักในการพัฒนาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง โดยมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจากที่ตั้งบ้านเรือน
- 2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง
- 2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ในด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์