

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ สมมุติฐานการ วิจัยคือ ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนจำแนกตาม หมู่บ้านที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็น หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 316 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยให้ทุกหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนแล้วเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวน 11 หมู่บ้านเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็น แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอ สหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามที่ใช้ประมาณค่ากำหนดอำนาจการจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามปลายเปิด แล้วทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติ F - test (One - way ANOVA) ตรวจสอบสมมติฐาน

1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนที่เป็นหัวหน้า ครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหสัจจันท์

จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 316 คน จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยจำนวน 11หมู่บ้าน หมู่ที่ 1 มีจำนวน 77 คน หมู่ที่ 2 มีจำนวน 40 คน หมู่ที่ 3 มีจำนวน 35 คน หมู่ที่ 4 มีจำนวน 22 คน หมู่ที่ 5 มีจำนวน 11 คน หมู่ที่ 6 มีจำนวน 11 คน หมู่ที่ 7 มีจำนวน 14 คน หมู่ที่ 8 มีจำนวน 23 คน หมู่ที่ 9 มีจำนวน 11 คน หมู่ที่ 10 มีจำนวน 34 คน หมู่ที่ 11 มีจำนวน 38 คน

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรไปมาให้ได้รับการบำรุงดูแลรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก ควรเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะบริเวณตามแยกต่างๆ ครอบคลุมให้เพียงพอทั่วถึงและควรปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและเจ้าหน้าที่ควรทำงานรวดเร็วขึ้น ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำให้รวดเร็วขึ้นและควรปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอ สหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัย มีดังนี้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม เทศบาลได้จัดให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกหมู่บ้านตามนโยบายการบริหาร โดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคน ทุกชุมชนมีสิทธิเท่าเทียมกัน และการให้บริการตามลำดับอย่างเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นด้านบำรุงถนน การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การระบายน้ำ การเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เทศบาลได้จัดให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาทุกหมู่บ้าน โดยจะมีเจ้าหน้าที่เทศกิจร่วมกับเจ้าหน้าที่อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่จัดการจราจรบนถนน มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้เฉพาะงานให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การเก็บกวาดขยะมูลฝอยบนถนน ระบบการระบายน้ำ การให้การช่วยเหลือกรณีมีเหตุฉุกเฉินกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และศูนย์วิทยุเพื่อการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขโดยจัดให้มีเวรยามไว้รับแจ้งเรื่องรวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เทศบาลได้จัดให้บริการพอเพียงกันทุกหมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ถังรองรับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ระบบการระบายน้ำ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและอุปกรณ์การช่วยเหลือด้านสาธารณสุขอาจเป็นเพราะว่าเขตเทศบาลมีพื้นที่ จำนวนประชากร จำนวนครัวเรือนไม่มากนักเทศบาลจึงสามารถจัดให้บริการได้อย่างพอเพียง

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลได้จัดให้บริการอย่างต่อเนื่องกันทุกหมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านถนนบำรุงดูแลให้ใช้ได้ทุกฤดูกาล มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การระบายน้ำ การบริการด้านต่างๆแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขอาจเป็นเพราะว่าเทศบาลดำเนินงานตามนโยบายการบริหารการให้บริการด้วยการวางแผนและจัดทำตารางการปฏิบัติงานในการบริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้การบริการจึงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลได้จัดให้บริการอย่างก้าวหน้ากันทุกหมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านถนน ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยมีเพิ่มขึ้นและเหมาะสมตามการขยายตัวของครัวเรือนในชุมชน การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการระบายน้ำ พัฒนาด้านสื่อการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและเพิ่มการฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขอาจเป็นเพราะว่าเทศบาลให้บริการตามนโยบายการบริหารมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 139-140) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเขตชุมชนรอบเมืองและเขตชุมชนหนาแน่น พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนบุรี มีพื้นที่ไม่กว้างมากนักและมีสภาพทั่วไปไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ศิรินารถ บัวสอน(2548 : 121) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตร-พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจใกล้เคียงซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการของตนเองต่อกิจกรรมส่วนรวม โดยการจัดประชุม การประชุมเพื่อทราบปัญหาของประชาชนในเรื่องต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้บริการอย่างเสมอภาคต่อประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพัฒน์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ เทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพัฒน์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนี้

3.1.1 ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามทางแยก ตรอก ซอยให้ทั่วถึงและเพียงพอเพื่อความปลอดภัยของประชาชน

3.1.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยเจ้าหน้าที่ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือกับประชาชนได้ทันทั่วถึง

3.1.3 ควรบำรุงดูแลรักษาถนนให้ใช้ได้ทุกฤดูกาลเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชนรวมทั้งนักเรียนและข้าราชการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยดังนี้

3.2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล
ตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2.2 มีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานบรรเทาสาธารณภัยของ
เทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY