

ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

The People's Opinion toward the Public Service of Plaibang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province

อชิรญาณ์ ฉิมพุก / Achiraya Chimpoog

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: avengers_achi@hotmail.com

จุฑาทิพ คล้ายทับทิม / Juthatip Klaitabtim

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocjtk@ku.ac.th

สุพัตรา จุณณะปิยะ / Supatra Junnapiya

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocspc@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง จำนวน 396 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความเห็นว่าบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ตรงกับความต้องการในระดับมากและการปรับปรุงบริการสาธารณะในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านตรงกับความต้องการของประชาชน อายุ ระดับการศึกษา การรับรู้ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน, บริการสาธารณะ, เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were to study the level of the people's opinion toward the Public Service of Plaibang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province. The sample consisted of 396 people in the municipality. Questionnaire was an instrument in collecting data and then analyzed by the statistic packaging program. Statistic tools in the data analysis were Percentage, Mean, Statistical Deviation,

Analysis of Variation (ANOVA) and (Multiple Classification Analysis: MCA) with statistical significance level of .05 The results showed the public opinion of the service of Plaibang Subdistrict Municipality, emphasized the needs of the people in a high level. The hypothesis testing found age, educational level, receiving the news and understanding about the public service had a relationship with the public opinion to the service of Plaibang Subdistrict Municipality in the needs of the people were statistical significance at.05. The age, education level, occupation, length of time living in the area, receiving the news about public service had a relationship with the public opinion to the service of Plaibang Subdistrict Municipality in the improving of the public service were statistical significance at.05.

Keywords: People's Opinion, Public Service, Plaibang Subdistrict Municipality, Bang Krui District, Nonthaburi Province

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 78 กำหนดว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมถึงพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยเฉพาะในหมวด 2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนสามารถเสนอแนะ ตรวจสอบและมีส่วนร่วมในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจและบทบาทในการบริหารจัดการบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้นจึงเห็นได้ว่ารัฐได้ให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและบทบาทในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น และมีประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แม้ว่าผู้บริหารและสมาชิกจะมาจากการเลือกตั้งในพื้นที่และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด แต่ปัจจุบันพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและตรงกับเจตนารมณ์หรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ สิ่งสำคัญของการจัดทำบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงบริการสาธารณะให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น รวมทั้งนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านตรงตามความต้องการของประชาชน และด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวน 3 ตำบล จำนวน 38,479 คน (ข้อมูลจากเทศบาลตำบลปลายบาง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557) ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง คำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973: 125) ได้จำนวน 396 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการรับบริการสาธารณะ การรับรู้ข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านตรงกับความต้องการของประชาชนและด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความถูกต้อง (Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นต่อไป
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทำการทดสอบ (Try-out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง ซึ่งมีได้เป็นตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ .95

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

- ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. ร้อยละ (Percentage) 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3. การวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance: ANOVA) 4. ค่าสัมประสิทธิ์การผันแปร (Coefficient of Variance) โดยค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยส่วนบุคคล**
1. เพศ
 2. อายุ
 3. ระดับการศึกษา
 4. อาชีพ
 5. รายได้
 6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ**
1. ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ
 2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
 3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ

ตัวแปรตาม

- ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**
- ด้านตรงกับความต้องการของประชาชน
1. โครงสร้างพื้นฐาน
 2. เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน
 3. สังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน
 4. การบริหารจัดการ
 5. สิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
- ด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ
1. โครงสร้างพื้นฐาน
 2. เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน
 3. สังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน
 4. การบริหารจัดการ
 5. สิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 โดยมีอายุระหว่าง 16-92 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ 21-30 ปี ร้อยละ 24.5 ส่วนอายุ 20 ปี และต่ำกว่า มีน้อยที่สุด ร้อยละ 2.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา / ปวช. ร้อยละ 24.0 และระดับปริญญาเอก มีน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3 และผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด ร้อยละ 23.2 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 15.9 และเป็นนักเรียน / นักศึกษา มีน้อยที่สุด ร้อยละ 1.5 ด้านรายได้ มีรายได้ต่อเดือน 10,000-19,999 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ 20,000-29,999 บาท ร้อยละ 21.0 และรายได้ 40,000-49,999 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 6.6 สำหรับด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ น้อยที่สุด 1 ปี และมากที่สุด 80 ปี ระยะเวลาเฉลี่ย 26.06 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ 10 ปี และต่ำกว่า ร้อยละ 23.2 ส่วนระยะเวลา มากกว่า 50 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 7.3

ประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ

ตัวอย่างมีประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตัวอย่างมีประสบการณ์ร่วมงานประเพณีในวันเทศกาลต่างๆ มากที่สุด และ น้อยที่สุด คือการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารจากเพื่อนมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ จากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตัวอย่างตอบถูกต้องมากที่สุดคือ บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ที่เทศบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน และน้อยที่สุด คือ เทศบาลตำบลปลายบางให้บริการแก่ประชาชนในระดับชุมชน

ความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านตรงกับความต้องการของประชาชน

ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะ ด้านตรงกับความต้องการของประชาชนในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ

ความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ

ตัวอย่างมีความเห็นว่าบริการสาธารณะทุกด้านควรได้รับการปรับปรุงในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรปรับปรุงด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน มากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 และ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านตรงกับความต้องการของประชาชน และด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านตรงกับความต้องการของประชาชนและด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพูนลาภ ทวีชัยเลิศวุฒิ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน จะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ส่วนเพศ และรายได้ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พลกฤต ชื่นจิตร์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า เพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 2 และ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านตรงกับความต้องการของประชาชน และด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะของตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ด้านตรงกับความต้องการของประชาชนและด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ นิลสัย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความรู้ความเข้าใจของหัวหน้าครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พลอยไพลิน สารสิน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนในกรุงเทพมหานครต่อบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า ประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ร้องเรียนต่อบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปร พยากรณ์	ด้านตรงกับความต้องการของ ประชาชน		ด้านระดับการปรับปรุงบริการ สาธารณะ	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
	ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ		✓		✓
อายุ	✓		✓	
ระดับการศึกษา	✓		✓	
อาชีพ		✓	✓	
รายได้		✓		✓
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		✓	✓	
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ				
ประสบการณ์ในการรับบริการ สาธารณะ		✓		✓
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ บริการสาธารณะ	✓		✓	
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ บริการสาธารณะ	✓			✓

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะด้านตรงกับความต้องการของประชาชน

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ตรงกับความต้องการน้อยที่สุด จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปลายบางเพียงแต่ช่วยดูแลท่าเทียบเรือ ท่าข้ามให้อยู่ในสภาพใช้การได้และมีความปลอดภัยก็เพียงพอแล้ว ยังไม่จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ด้านเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตรงกับความต้องการน้อยที่สุด ขอให้เทศบาลตำบลปลายบางจัดให้มีการบริการในด้านคอมพิวเตอร์ในระดับพอสมควรตามความต้องการของตัวอย่างในวัยที่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และพัฒนาด้านบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อให้บริการแก่ประชาชน
3. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านกีฬาและนันทนาการ ตรงกับความต้องการน้อยที่สุด ควรให้เทศบาลตำบลปลายบางพัฒนากิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการเป็นครั้งคราว เพราะตัวอย่างส่วนใหญ่จำเป็นต้องประกอบอาชีพ อาจมีเวลาน้อยที่จะได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทำให้ได้รับบริการในด้านนี้ไม่ทั่วถึงกัน
4. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล ตรงกับความต้องการน้อยที่สุด ขอให้เทศบาลตำบลปลายบางแจ้งผลการดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบโดยสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น ซึ่งแม้ว่าจะไม่มีโอกาสเข้าร่วมดำเนินงาน แต่ได้ทราบผลการพัฒนางานอยู่เสมอ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้น

5. ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าด้านการปรับปรุงเตาเผาปนสถานให้เป็นแบบปลอดมลพิษ ตรงกับความต้องการน้อยที่สุด ขอให้เทศบาลตำบลปลายบางดูแลรักษาสภาพเตาเผาปนสถานให้คงสภาพการใช้งานตามปกติ ซึ่งทางวัดต่างๆ ได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะด้านการปรับปรุงบริการสาธารณะ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการสาธารณะด้านที่จอดรถ มากที่สุด จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปลายบางพัฒนาที่จอดรถให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัย ไม่มีสิ่งกีดขวางใดๆ เช่น ห้ามมีการขายของบริเวณที่จอดรถ จัดที่จอดรถประเภทต่างๆ เป็นสัดส่วน และเรียบร้อย
2. ด้านเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการสาธารณะด้านซ่อมแซมต่อเติมอาคารสถานที่สำนักงานเทศบาลตำบลปลายบางให้ดีขึ้นตามสภาพการใช้งาน มากที่สุด ขอให้เทศบาลตำบลปลายบางมอบหมายคณะทำงานสำรวจอาคารสถานที่สำนักงานเทศบาลและดำเนินการซ่อมแซมต่อเติมให้เป็นอาคารที่ทันสมัย มีความคงทนถาวรและปลอดภัย
3. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการสาธารณะด้านสภาพแวดล้อมชุมชนให้มีความน่าอยู่ มากที่สุด ขอให้เทศบาลตำบลปลายบางเร่งรัดพัฒนา ทุกชุมชนโดยจัดสภาพแวดล้อมให้สะอาดร่มรื่นสวยงามให้มีความน่ารู้ เช่นรณรงค์การปลูกไม้ดอกไม้ประดับ การรักษาความสะอาดของชุมชน จัดทำสนามเด็กเล่นในทุกชุมชนให้เหมาะสมและปลอดภัย เป็นต้น
4. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการสาธารณะด้านการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนา มากที่สุด จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปลายบางกำหนดโครงการต่างๆ ที่จะพัฒนาในแต่ละปีให้เหมาะสม และพัฒนาให้สำเร็จตามเป้าหมาย พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบด้วย
5. ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการสาธารณะด้านควรมีการปรับปรุงเตาเผาปนสถานให้เป็นแบบปลอดมลพิษ มากที่สุด จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปลายบางให้การสนับสนุนการดำเนินงานของวัดต่างๆ ที่มีเตาเผาปนสถาน เช่นช่วยเหลือด้านงบประมาณให้วัดได้ปรับปรุงเตาเผาปนสถานให้เป็นแบบปลอดมลพิษให้ใช้งานได้ดีเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จึงขอเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบางเท่านั้น ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่นๆ ด้วย
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นด้านอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง
3. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นๆ เช่น ใช้วิธีการสัมภาษณ์ หรือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันและแม่นยำมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จำรอง เงินดี. 2534. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ภาคจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. 2558. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.
 นพมาศ ธีรเวคิน. 2542. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2552. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทยุชน จำกัด.
- ประยูร กาญจนดุล. 2538. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา เมียนเพชร. 2532. หลักการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มานิตย์ จุมปา. 2551. คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัท วี. พรินท์ (1991) จำกัด.
- Oskamp, S. 1991. **Attitudes and Opinions**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Yamane, T. 1973. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row.