

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอกุสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ*
PUBLIC SERVICES OF LOCAL GOVERNMENT A CASE OF TAKEINRAM PHUSING
PHU SING DISTRICT SISAKET PROVINCE

กวิณท์ ทศพระรินทร์*

Gavin Totsparin

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political science, Bangkokthonburi University, Thailand

*Corresponding author E-mail: research@bkkthon.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอกุสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลตะเคียนราม จำนวนทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน โดยวิธีใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamana ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 แล้วนำมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เครื่องมือทางสถิติ ใช้สถิติบรรยาย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ ค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ จากการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.89 รองลงมา คือ ด้านถนน มีค่าเฉลี่ย 2.86 และน้อยที่สุดคือด้านการประปา มีค่าเฉลี่ย 2.75 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ตำบลตะเคียนราม

Abstract

The public services of local government. A Case Study of the district Phu Sing district of Si Sa Ket Karam Showcase aims to study 1) the public service of the Administration District Showcase Ram 2) To compare satisfaction the public service of the Administration District Showcase Ram By sex, age, education, occupation and monthly income and 3) to study the

* Received May 1, 2023; Revised May 19, 2023; Accepted June 5, 2023

problems and suggestions about the public services of the district administration Showcase Ram. The sample consisted of residents in the district Showcase Ram village, which has a total of 10 samples of 367 people by a formula of Taro Yamana 0.05 level tolerances and to determine the proportion of the population. (Proportional to Size) data were collected using a questionnaire. Statistical tools Descriptive statistics were frequency, percentage, average, standard deviation. Statistical inference and the values (t-test) to test one-way ANOVA (One-Way ANOVA) if the difference. The pair will test the method of Scheffe were then processed by computer analysis. The study found that 1) Satisfaction with public services of the Tambon Administrative Showcase Ram by the three sides are moderate with an average of 2.83, considering each aspect of electricity is most average was 2.89 second. is on the road with an average of 2.86 and a minimum of water with an average of 2.75. 2) Test the hypothesis that people with different gender. The satisfaction of the public service is no different. But age, last Education, occupation and monthly income differences are satisfied with the public services. had different satisfaction with public service. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: The Public Services, Local Government, Takeinram Phusing

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มีเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองภายใต้ระบบประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจด้านการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและทางการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบใช้อำนาจรัฐทุกระดับและมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการในท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, 2560) หัวใจสำคัญต่อความสำเร็จในการกระจายอำนาจ คือ การที่ภาคประชาสังคม องค์กรอาสาสมัครและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สมยศ นาวิการ, 2549) ทั้งในรูปของการสนับสนุนกิจกรรมและการดำเนินงาน การเสนอความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงาน ดังนั้น แผนการกระจายอำนาจจึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจด้านนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการพัฒนาประชาธิปไตยขั้นพื้นฐานของชุมชนในท้องถิ่น (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)

องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2546 (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2549) โดยในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาท อำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ที่มีความใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับประชาชนในการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและยังสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งบางครั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ฉะนั้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ดาวสวรรค์ รื่นรมย์, 2560)



ผู้วิจัยในฐานะพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนรามให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลตะเคียนราม จำนวนทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน โดยวิธีใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamana (Yamane, T., 1967) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 แล้วนำมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้สำหรับการทำวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ สถิติการบรรยาย(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง(Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที(t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ซึ่งมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 96 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.2) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.2) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 144 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.2) รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.0) ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 179 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.8) รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/รับจ้าง จำนวน 88 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.0) มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทลงมา จำนวน 156 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.5) รองลงมาคือมีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 165 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.5)
2. ผลจากการศึกษาวิเคราะห์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการ

ไฟฟ้ามากที่สุด ซึ่งอยู่ใน ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ ด้านถนน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.26 และ น้อยที่สุดคือด้านการประปา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะเคียนราม ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ด้านถนนแตกต่างกัน และผู้ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลตะเคียนราม ด้านการประปา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffé) มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ด้านถนน พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 20 ปีลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม แตกต่างจากผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้มีระดับการศึกษา ปวช., ปวส., หรือเทียบเท่าอนุปริญญา และผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างจากผู้มี ระดับการศึกษา ปวช., ปวส., หรือเทียบเท่าอนุปริญญา ผู้มีอาชีพ ลูกจ้าง/รับจ้าง แตกต่างจาก ผู้มีอาชีพเกษตรกร, และผู้มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างจาก ผู้มีอาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้มี รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทลงมา แตกต่างจาก ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท นอกนั้นไม่พบ ความแตกต่างเป็นรายคู่

3.2 ด้านการประปา พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 20 ปีลงมา มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม แตกต่างจากผู้มีอายุ 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป และผู้มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี แตกต่างจาก ผู้มีอายุ 41 – 50 ปี ผู้มีอาชีพลูกจ้าง/รับจ้าง และผู้มี ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างจาก ผู้มีอาชีพเกษตรกร ผู้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทลงมา แตกต่างจาก ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

3.3 ด้านการไฟฟ้า พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ด้านการไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะโครงสร้างพื้นฐาน มี การบรรจุไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ทุกแผน

ด้านถนน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองภายใต้ระบบ ประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ การกระจายอำนาจด้านการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้ก็เพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรม ท้องถิ่นได้เอง ทำให้ชุมชนนั้น ๆ ได้รับการบริการ อย่างสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ ตามความต้องการหรือตามที่คาดหวังไว้ ประชนจึงเกิดความพึงพอใจมากที่สุด



ด้านการไฟฟ้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมา จากการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เมื่อองค์กรได้กระทำอย่างรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน ต่อเนื่องและมีคุณภาพ ประชาชนผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจ

ด้านการประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจาก งานให้บริการไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐ หรือภาคเอกชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง และต้องให้ความเสมอภาคทุกระดับชั้นเท่าเทียมกัน อย่างยุติธรรม

ซึ่งในภาพรวม และทั้ง 3 ด้านสอดคล้องกับ ฦๅญๅฐๅชนๅนๅจ ฎๅจๅอมๅจๅิตๅร ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภๅวงๅนๅย จๅงๅหๅวๅต พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ย 3.74 2) ด้านระบบไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 3.79 3) ด้านระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 4) ด้านการคมนาคมและขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.65 (ฦๅญๅฐๅชนๅนๅจ ฎๅจๅอมๅจๅิตๅร, 2563)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน จำแนกเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านถนน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ย่อมมีภาวะความเครียดในการใช้ชีวิตประจำวันมากน้อยแตกต่างกัน ฉะนั้น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน จึงมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม จะมากน้อยย่อมขึ้นอยู่กับระดับภาวะความเครียดของบุคคลนั้น ๆ แต่โดยภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจด้านถนนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลวิจัยของ ธนากร สาธาระกุล ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภๅรๅือๅเสๅาะ จๅงๅหๅวดๅนๅรๅธิๅวาส” พบว่า ประชาชนในอำเภๅรๅือๅเสๅาะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับกลาง เมื่อแยกรายประเด็น พบว่า ด้านงานถนน ด้านอาคาร สถานที่ ด้านงานชุดสระ และงานประปา อยู่ในดับกลาง (ธนากร สาธาระกุล, 2546)

ด้านการประปา พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และมีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ การโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนที่แตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ หรือตามสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เช่น การประปายังไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน น้ำประปาไม่ได้มาตรฐาน ชุน มีตะกอน และมีกลิ่นเหม็น ประชาชนก็ย่อมเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) ที่เชื่อว่าการกระทำต่าง ๆ และพฤติกรรมของบุคคล นั้น ๆ จะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของ

แต่ละบุคคล แรงขับมี 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกายซึ่งเกิดจากความต้องการของร่างกาย และแรงขับภายนอกเป็นความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป สืบเนื่องมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล ฉะนั้น ผู้มีอายุ อาชีพ และมีรายได้ต่อเดือน จึงมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนรามแตกต่างกันไป

ด้านการไฟฟ้า พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่า คนเราไม่จะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันแต่ทุกคนก็มีความต้องการสิ่งต่าง ๆ เพื่อการดำเนินชีวิตด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ธรรมนูญ บัญชาโด ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด” ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน (ธรรมนูญ บัญชาโด, 2561) และสอดคล้องกับ ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน (ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน, 2557)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ควรตรวจสอบมาตรฐานของถนนก่อนอนุมัติให้ผ่าน ซ่อมแซมยกถนนให้สูงขึ้น ทำถนนลูกรัง หรือทำถนนคอนกรีต ขยายแนวถนนเพิ่มเติม และควรวางท่อระบายน้ำข้างถนน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ควรสำรวจจุดเจาะน้ำบาดาลหรือควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีคุณภาพ เพิ่มสารคลอรีนหรือสารส้มเพื่อทำให้น้ำตกตะกอนก่อนนำไปใช้ หรือทำฟุนลอนน้ำเพื่อป้องกันการสูบน้ำถึงกันบ่อ ล้างถังน้ำบ่อย ๆ สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถบริหารจัดการให้เจ้าหน้าที่การประปาไปดูงานเกี่ยวกับการทำประปาให้มีคุณภาพ และหมู่บ้านใดยังไม่มีประปาใช้ ก็ควรจัดสรรงบประมาณทำประปาให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม ควรส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามจุดเสี่ยง ตามทางแยก ทางเข้าหมู่บ้าน จุดไหนยังมีไฟส่องสว่างให้ดำเนินการติดตั้งให้เรียบร้อย และควรจัดสรรงบประมาณอุดหนุนไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ครอบคลุม เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐชนน จูจอมจิตร. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมบริหารศน์, 4(1), 1-11.
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนาเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธนากร สาธาระกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส. ใน รายงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



- ธรรมบุญ บุญชาโด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 7(1), 143-153.
- ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดนครราชสีมา. ใน วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 1 (6 เมษายน 2560).
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2549). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- Yamane, T. (1967). Statistics,; Aa Introductory Analysis. New York: Harpet and Row.