

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านคมนาคม และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านแหล่งน้ำ ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกหมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 15 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 16 หมู่ที่ 12 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 14 หมู่ที่ 13 และหมู่ที่ 7 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านแหล่งน้ำ (ความถี่ = 60) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง (ความถี่ = 49) ด้านคมนาคม (ความถี่ = 27)

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปได้ว่า โดยรวมการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่งเท่าใดนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการคมนาคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่งได้ดำเนินโครงการในด้านการคมนาคม เช่น ก่อสร้างถนนคสล. การปรับปรุงถนนดิน ถนนลูกรัง ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งประชาชนเห็นว่าการพัฒนาในด้านการคมนาคมเป็นไปอย่างคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน และประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการคมนาคม โดยเฉพาะถนนที่ใช้ในการขนส่งสินค้าเกษตร และอีก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านแหล่งน้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่งมีการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน แต่การดำเนินงานยังไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการจัดสรรงบประมาณยังไม่เพียงพอ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานศึกษาของ วีระ ศิริภิญโญ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแดนที่มีต่อการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าแสงสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองแดน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานศึกษาของ อัมพร ขาวทอง (2550 : 39-43) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ ปารีชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ในแต่ละหมู่บ้านได้ดำเนินการครอบคลุมทุกหมู่บ้าน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่งได้มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในทุกหมู่บ้านเท่าเทียมกัน แต่เนื่องจากงบประมาณในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัดซึ่งนอกจากการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานแล้ว ยังมีการพัฒนาในด้านอื่นควบคู่ไปด้วย ดังนั้นส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเท่าใดนัก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานศึกษาของ สมโพธิ แก้วหนู นวล (2550 : 46-48) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณาทางด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าระดับปานกลาง สำหรับด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ ของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย คือ

3.1 ด้านคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างถนน คสล. ให้ครบทุกสาย ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง และควรมีการก่อสร้างถนนดินให้ครบทุกสาย

3.2 ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตามเสาไฟทุกจุด โดยรอบหมู่บ้านและควรมีการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำตามถนนขนส่งสินค้าเพื่อการเกษตร

3.3 ด้านแหล่งน้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลแพง ควรมีการพัฒนาระบบประปาให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านและควรมีการก่อสร้างฝายกักเก็บน้ำและควรมีการขยายเขตประปาภายในหมู่บ้านให้ครบทุกครัวเรือน

ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานศึกษาของปาริชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ คุกคลอง ปัญหารองลงมาคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการคมนาคม ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการน้ำประปา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้าน แหล่งน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแพง ควรมีการวางแผนในการพัฒนา ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อีกทั้งในส่วนของการดำเนินงานด้าน ไฟฟ้าส่องสว่าง จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแพง ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง โดยเฉพาะในจุดเสี่ยงเพื่อไม่ให้เป็นอันตรายต่อผู้ที่สัญจรไปมา และในด้านการคมนาคม ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้การคมนาคมมีความสะดวกมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะเป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป