

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่ ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.40) ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.34) ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.30) ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.35) และด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.30) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการสำรวจไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.35) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถประเมินหรือพิจารณาได้ว่ามีจุดใดบ้างที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดและเหมาะสม ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.66) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้นำข้อมูลจากการออกสำรวจ

มาร่วมพิจารณาร่วมกับตัวแทนของชาวบ้าน ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 0.63) ความพึงพอใจต่อการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่ ในการสำรวจ/ตรวจสอบ สภาพการใช้งานของไฟฟ้าสาธารณะว่าสามารถใช้
งานอย่างปกติ และมีการออกสำรวจอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.76)

1.2 ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ
ความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.34) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึง
พอใจน้อยทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่ อบต.
วังม่วงได้ปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.49$,
S.D. = 0.68) ความพึงพอใจที่อบต.วังม่วงได้จัดสรรงบประมาณ ดำเนินการตามแผนงาน โครงการ
การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.59) ความพึงพอใจที่ตัวแทนชาวบ้านได้เข้าไปมี
ส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.59)

1.3 ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่ โดยรวมอยู่ใน
ระดับความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความ
พึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน และอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย 1 ด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปน้อย คือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ มีการเลือกใช้เครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับ
งานไฟฟ้าสาธารณะอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ระยะเวลาการใช้งานได้ยาวนานขึ้น
($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 0.69) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และ
อยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 0.65) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำและชี้แจง รายละเอียด
วิธีการใช้งานเบื้องต้นของเครื่องมือวัดในการตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้กับตัวแทนชาวบ้าน
ทราบ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.58)

1.4 ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 0.27) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน
โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 0.56) ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญ
ชาวบ้าน/ตัวแทนชาวบ้าน แต่งตั้งเป็นอาสาสมัครรับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 0.57)
ความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.29$,
S.D. = 0.57)

1.5 ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับ
ความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.30) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความ

พึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน และระดับน้อย 5 ด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้เชิญชาวบ้าน/ตัวแทนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.71) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.68) ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ในการออกปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 0.62)

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จากการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการสำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะ

จากการศึกษาพบว่า เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำให้ต้องออกเดินทางจากตัวบ้านไปตั้งแต่เช้าตรู่ และเดินทางกลับเข้าที่พักในเวลาพลบค่ำ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจบางครั้งเกิดการคลาดเคลื่อน เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในบริเวณที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ หรือที่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือข้อมูลที่ได้รับมานั้น ไม่เป็นปัจจุบัน ควรที่จะมีการตรวจสอบข้อมูล หรือควรสอบถามข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในพื้นที่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ก่อนที่จะนำเอาข้อมูลนั้นไปใช้

3.2 ด้านการไฟฟ้าสาธารณะที่กำลังจะสร้างหรือติดตั้งใหม่

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่หรือตัวแทนของประชาชน (ผู้นำหมู่บ้าน ส.อบต.) ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นคณะทำงานในการสำรวจจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะนั้น เลือกที่จะตั้งงบประมาณในการดำเนินการ ไปดำเนินการในพื้นที่ที่เป็นฐานะตนเอง หรือพื้นที่ที่ญาติ พี่น้องของตนเองอาศัยอยู่เป็นลำดับแรก ก่อนที่จะพิจารณาเหตุผลข้ออื่น ๆ จึงเป็นที่มาของ

ข้อเสนอแนะที่ว่า ควรให้มีการประชาสัมพันธ์จุดที่จะติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล ก่อนที่จะดำเนินการ

3.3 ด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่

จากการศึกษา พบว่า ในด้านเครื่องมือวัดในการตรวจสอบและตรวจรับงานติดตั้งใหม่ ไม่ค่อยพบปัญหา เนื่องจากเป็น โอนเงินงบประมาณอุดหนุนการไฟฟ้า ให้เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ จึงไม่พบปัญหาและอุปสรรคแต่อย่างใด

3.4 ด้านการรับแจ้งเหตุจากประชาชน

จากการศึกษาพบว่า การรับแจ้งเหตุจากประชาชนมีปัญหาอุปสรรค คือ ประชาชนขาดโอกาสในการที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง กล่าวคือ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงนั้นแต่ละหมู่บ้านขาดแคลนโทรศัพท์สาธารณะ หรือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบางส่วนนั้นก็ชำรุด ใช้งานไม่ได้ และที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ทำเลที่ตั้งคล้ายแอ่งกระทะ ทำให้สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานไม่ได้ดี หรือบางครั้งใช้งานไม่ได้เลยในวันที่สภาพภูมิอากาศแปรปรวน จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรให้เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยสามารถแจ้งเหตุได้นอกเวลาราชการ

3.5 ด้านการปฏิบัติงานซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ

จากการศึกษา พบว่า การซ่อมแซม แก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะมีความล่าช้า ไม่เป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่ เป็นปัญหาสำคัญที่สุดอันดับหนึ่งของงานไฟฟ้าสาธารณะ สาเหตุสำคัญของปัญหาเกิดจากการขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงนั้นมีไม่เพียงพอต่องานที่ต้องปฏิบัติ และอีกประการสำคัญคือ ขาดแคลนเครื่องมือ/เครื่องจักรที่ใช้ปฏิบัติงานในที่สูง เช่น รถกระเช้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในที่สูง ซึ่งปัจจุบันนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการปีนเสาไฟฟ้า ซึ่งมีความเสี่ยงสูง และใช้เวลานานในการปฏิบัติงานซ่อมแซม/แก้ไข นำมาสู่การเสนอของบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือ/เครื่องจักร เช่น รถกระเช้า ใช้ในการปฏิบัติงานซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของพี่น้องประชาชน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง มีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะเพียง 1 คน เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรและพื้นที่ในตำบล ซึ่งถือว่าไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และในเรื่องไฟฟ้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ดังนั้นเมื่อเกิดการชำรุดประชาชนจึงมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงดำเนินการอย่างรวดเร็ว แต่เนื่องด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วงจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีจึงไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากนัก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุศดี พงงาม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการดูแลซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า งานให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลปากเกร็ด เป็นส่วนของการให้แสงสว่างจากโคมไฟฟ้าตามเส้นทางคมนาคมเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับประชาชนในการเดินทาง การให้บริการด้านนี้ มีปัญหาบางประการกล่าวคือ โคมไฟฟ้าที่มีจำนวนมากจึงทำให้การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงไม่ทั่วถึงและล่าช้า

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะของ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ผลการศึกษาสอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนซึ่งมารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะสรุป ดังนี้ เจ้าหน้าที่สำรวจสภาพไฟฟ้าสาธารณะควรที่จะมีการตรวจสอบข้อมูล หรือควรสอบถามข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในพื้นที่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ก่อนที่จะนำเอาข้อมูลนั้นไปใช้ก่อนการดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะควรมีการประชาสัมพันธ์จุดที่จะติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล และในกรณีที่เกิดไฟฟ้าสาธารณะเกิดขัดข้องควรเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุ คือ ให้เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยสามารถแจ้งเหตุได้นอกเวลาราชการ ไม่สอดคล้องกับ อมรรัตน์ วงศ์ไชยลิม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาค้ำข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้นำเอาข้อมูล/ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกแต่ละด้าน ดังนี้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการศึกษาในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาระบบงานไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY