

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปผล การวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. สรุปผล
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน จำนวน 5,124 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง, 2555 : 4-9)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน

2. แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานในการวิจัยนี้โดยตรง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้านตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันหมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน จำนวน 20 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้จากการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidentally Samples) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ และข้อเสนอแนะได้อย่างแท้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด และเป็นแบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 45 ข้อ ได้แก่ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข โภค ด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. แบบสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จะใช้วิธีผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ กับการสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้กำหนดล่วงหน้าไว้แล้วเป็นปัจจัยสำคัญ กล่าวคือ การสัมภาษณ์แบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการจะสะท้อนข้อมูลได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ส่วนการสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า จะทำให้สะดวกในการจัดทำข้อมูลให้เป็นระบบ ทั้งนี้สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะไม่เรียงลำดับก่อนหลัง เหมือนกับที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวความคิดในการศึกษา การเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจะทำได้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

- 2.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2 ด้านสาธารณสุข โภค
- 2.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์
- 2.4 ด้านการศึกษา
- 2.5 ด้านสาธารณสุข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปใช้ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามเพศ ใช้ t-test (Independent Samples) และอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ใช้ F-test (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบที่มีความแตกต่างผู้วิจัยจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD. (Least Significant Difference)
4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ สถิติเชิงบรรยาย

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ประกอบด้วย

อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และอาศัยที่หมู่บ้านสว่าง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 รองลงมาอาศัยที่หมู่บ้านหนองเต่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัด บุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสาธารณสุข ด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณูปโภค และด้านการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ มีจัดให้มีการบริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาลอย่างพอเพียงและทั่วถึง และระบบการสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ จัดให้มีการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการซ่อมแผนป้องกันระงับอัคคีภัยและอบรมทบทวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดเวรยามตรวจตราป้องกันเหตุไฟไหม้อยู่เสมอ และมีจุดรับแจ้งเหตุผู้ประสบภัยต่าง ๆ หรือเตือนภัยที่เห็นเด่นชัดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และใช้งานได้ตลอดเวลา ตามลำดับ

2.2 ด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ คือ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ จัดให้มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตต่าง ๆ ที่มีความชัดเจนปฏิบัติตามได้ง่าย ไฟฟ้าตามเสาสาธารณะในชุมชนได้รับการซ่อมแซมเมื่ออยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน และมีการจัดทำขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการขออนุญาตก่อสร้าง และประกาศ ณ จุดบริการที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ จัดให้มีการวางท่อระบบน้ำประปาอย่างทั่วถึงทั้งตำบล และมีความสะอาด

ปลอดภัยต่อการใช้อุปโภคบริโภค และจัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะ (การติดตั้งโคมไฟฟ้าส่องสว่างรายทาง) อย่างเพียงพอ และครอบคลุมทั้งตำบล ตามลำดับ

2.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีจุดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้ให้กับผู้ที่ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ และมีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามลำดับ

2.4 ด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีจำนวนศูนย์การเรียนและครูในสังกัด อบต. เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน อยู่ในระดับมาก 13 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของชุมชน มีการจัดสรรอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยเพียงพอ ได้มาตรฐาน และอยู่ในสภาพใช้งานได้ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสร้างทัศนคติและค่านิยมโดยให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของตนเอง มีวินัย มีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ต่อชุมชน และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ มีทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่เรียนดีแต่ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการอย่างทั่วถึงและเป็นประจำทุกปี ตามลำดับ

2.5 ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ จัดให้มีการรณรงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องอาหารและน้ำดื่มอยู่ตลอดเวลา มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ต่าง ๆ มีความทันสมัยได้มาตรฐานความปลอดภัย และจัดให้มีการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้พิการ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3 ด้าน คือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านสาธารณสุข และจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 ด้าน คือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนป้องกันไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ จึงควรจัดเจ้าหน้าที่ชุดประชาสัมพันธ์คอยให้ความรู้ด้านการป้องกัน และสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์ยามเมื่อเกิดขึ้น และให้เจ้าหน้าที่เดินสายประชาสัมพันธ์ตามชุมชนต่าง ๆ เป็นประจำทุกสัปดาห์หมุนเวียนกันไปให้ทั่วทุกชุมชน ควรมีระบบสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ จึงควรจัดทำเครือข่ายให้ความช่วยเหลือร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่ป้องกันสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยขององค์กรเอกชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และมีการประชุมตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นประจำ รวมไปถึงการฝึกเหตุการณ์เสมือนจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน และควรมีอุปกรณ์ในการดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่มีความดีในการใช้งานสูงเป็นประจำทุกวัน ส่วนอุปกรณ์ที่มีความดีในการใช้งานน้อย ให้ตรวจสอบหรือนำมาทดสอบการใช้งานอย่างน้อยเดือนละครั้ง

4.2 ด้านสาธารณสุข คือ เพื่อให้ทอระบายน้ำภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีการระบายน้ำได้ดีจึงควรมีการจัดให้มีการขุดลอกทอระบายน้ำเป็นประจำ โดยเฉพาะช่วงก่อนฤดูฝน และเพื่อป้องกันปัญหาการอุดตันที่เกิดจากประชาชนในชุมชน จึงควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการทิ้งขยะ และสิ่งปฏิกูลลงในทอระบายน้ำสาธารณะ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันและช่วยเหลือระดับครัวเรือน

กับประชาชนในการคัดกรองขยะ และบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้งลงในท่อระบายน้ำสาธารณะ เพื่อให้ไฟฟราจรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญาณไฟภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และจัดให้มีชุดเคลื่อนที่เร็วในการแก้ปัญหาเบื้องต้น ตลอด 24 ชั่วโมง และเพื่อให้สภาพผิวการจราจรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสมบูรณ์ดีจึงควรมีการตรวจสอบการบรทุกเกินน้ำหนักเพื่อแก้ปัญหาการผิปกติของผิวจราจรที่เกิดจากการใช้งานหนักเกิน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่โยธา คอยสำรวจพื้นผิวจราจร และจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซม ปรับปรุงพื้นผิวจราจร ในบริเวณที่มีปัญหาเป็นประจำทุกปี

4.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์ คือ มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ และควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

4.4 ด้านการศึกษา คือ อาคารเรียนควรมีการออกแบบโครงสร้างที่แข็งแรงมีอากาศถ่ายเท เหมาะสำหรับการเรียนการสอน จึงควรให้วิศวกรและฝ่ายโยธาเข้าไปสำรวจอาคารของโรงเรียนที่สร้างเสร็จแล้วว่าเป็นไปตามแบบแปลน และถูกต้องตามที่กำหนดหรือไม่ ส่วนการก่อสร้างอาคารเรียนที่กำลังดำเนินการก่อสร้าง หรือการขอก่อสร้างอาคารในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดเจ้าหน้าที่วิศวกร และฝ่ายโยธาเข้าตรวจสอบการก่อสร้างอย่างต่อเนื่องจนกว่าการก่อสร้างจะแล้วเสร็จ และควรจัดให้มีห้องสมุด ห้องแห่งการเรียนรู้ ห้องคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับจำนวนนักเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนให้แก่โรงเรียนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยกระจายงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโรงเรียน และมีการตรวจสอบการใช้เงินงบประมาณดังกล่าวทุกปีงบประมาณ

4.5 ด้านสาธารณสุข คือ เพื่อให้มีโรงพยาบาล และสถานีอนามัยที่สามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ให้มีศักยภาพสำหรับการดูแลผู้ป่วย และเพิ่มมาตรการในการป้องกันโรคให้กับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยในอนาคต และเพื่อให้การบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงควรมีการคิดค้นวิธีการในการแก้ปัญหาโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งจากส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล และตัวแทนของชุมชนร่วมกันวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่จะต้องปรับปรุงหรือพัฒนาแนวการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในแต่ละด้านต่อไปนี้

5.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องสำรวจสถานที่ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะของทางราชการ เพื่อใช้ในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนได้ตามความจำเป็น รวมถึงจัดให้มีการอบรมและดำเนินการฝึกซ้อมการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลหน่วยงานด้านข่าวสาร การแจ้งเตือนและการให้ความช่วยเหลือให้ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัย รับทราบและเตรียมความพร้อมของครอบครัวเพื่ออพยพเมื่อมีเหตุวาทภัย เช่น การเตรียมเสบียงอาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรคประจำตัว ไฟฉายและอุปกรณ์

5.2 ด้านสาธารณูปโภค คือ ควรมีการปรับปรุง และขยายกิจการประปาเพื่อขยายเขตการจำหน่ายน้ำให้เพิ่มขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกิจการประปาเดิมพร้อมไปกับการก่อสร้างประปาใหม่ มุ่งลดอัตราการสูญเสียของน้ำ และแก้ปัญหาแผ่นทรุดอันเนื่องจากการใช้น้ำบาดาล จัดให้มีการขยายผิวการจราจรของถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนดิน และถนนหินคลุกให้ได้มาตรฐาน การติดตั้งไฟส่องสว่างรอบองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วทุกจุดที่มีความเสี่ยง ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของน้ำประปา เพื่อตรวจสอบคุณภาพน้ำทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตน้ำประปา ทั้งในระบบผลิตและระบบจำหน่าย เป็นการควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้ตามมาตรฐานที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนด และจัดให้มีอ่างเก็บน้ำที่ใช้สำหรับกักเก็บน้ำให้แก่ชุมชนเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ

5.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์ คือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาคมกลุ่มองค์กรชุมชน ต้องมีค่านิยมที่เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ให้ความสำคัญต่อสังคมและชุมชนท้องถิ่น ต้องตระหนักว่าการจัดสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์และการพัฒนาถือเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่สำคัญที่จะต้องให้บริการและจัดสวัสดิการรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิต การมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติ เพื่อให้การสงเคราะห์และพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืนและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานบริการ

และการสงเคราะห์ ตลอดจนการจัดให้มีคณะกรรมการด้านสวัสดิการ ดังนั้น จึงต้องจัดการวางแผนเตรียมการในเรื่อง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ เครื่องมือ และความรู้ความเข้าใจ

5.4 ด้านการศึกษา คือ สถานศึกษาควรมีทรัพยากรและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องพิเศษ วัสดุครุภัณฑ์เพียงพอ มีการระดมงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษาเพื่อให้มีสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ และนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อการจัดการศึกษา มีการจัดองค์กร โครงสร้าง ระบบการบริหารและพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบครบวงจร รวมไปถึงมีการจัดข้อมูลสารสนเทศอย่างครอบคลุมและทันต่อการใช้งานมีการพัฒนามูลฐานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง และควรมีการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับแหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรม โดยสนับสนุนให้แหล่งการเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรระดับการศึกษา

5.5 ด้านสาธารณสุข คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลควรร่วมมือกับองค์กรชุมชน รวบรวมข้อมูลสถานะสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูล จปฐ. ข้อมูลการเฝ้าระวังโรคติดต่อ ข้อมูลการให้บริการสุขภาพประชาชนที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่สำคัญของหมู่บ้าน/ชุมชน การมีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน และแกนนำชุมชนให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องปัญหาสาธารณสุขของท้องถิ่นและสามารถเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพและให้คำแนะนำวิธีการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ต้องมีบทบาทที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือให้ชุมชนมีน้ำสะอาดเพียงพอต่อการบริโภคและอุปโภค และมีสุขภาพสิ่งแวดล้อมและอาหารที่ดี และควรให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการควบคุมโรคให้แก่ชุมชน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว จัดเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการศึกษา ตามลำดับ เพื่อให้เกิดความสงบสุขของชุมชน และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของประยูร กาญจนกุล (2541 : 21) ที่กล่าวว่า บริการสาธารณสุขนั้นมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณสุขจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนเห็นว่า การให้บริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ และด้านการศึกษา ตามลำดับ เนื่องจากว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งระดมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาดำเนินการในการให้บริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนแต่บริการสาธารณสุขเหล่านั้น ยังไม่สามารถครอบคลุมประชากรส่วนใหญ่ได้ ทั้งนี้เพราะงบประมาณส่วนใหญ่นำไปใช้ในการจัดสร้างสถานบริการสาธารณสุขต่างๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณสุข นอกจากนี้งบประมาณจำกัดแล้ว การกระจายบุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุขยังอยู่ในสภาพที่ไม่สมดุลกันอีกด้วย โดยยังกระจุกตัวอยู่ในเมืองหลวงหรือตามเมืองใหญ่ และประชาชนยังขาดความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัยและประโยชน์ของสถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้ได้มากยิ่งขึ้นนั้น ต้องนำเอาประชาชนมามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของชุมชน และใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ด้วยวิธีหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2540 : 13) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณสุขที่ดีนั้นจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยมีความคาดหวังเกี่ยวกับ

มีโรงพยาบาลและสถานอนามัยที่สามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอ เป็นอันดับที่หนึ่ง ส่วนมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันการเกิดโรคต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเลิศสิน จึงจรัสทรัพย์ (2545 : 76) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของสุขภาพตำบล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวุฒิบัณฑิต เทียวศิริ (2549 : 82) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงบอกริมลำพูน อำเภอบึงบอกริมลำพูน จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงบอกริมลำพูน อำเภอบึงบอกริมลำพูน จังหวัดปราจีนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภิรดี โรจนประดิษฐ์ (2552 : 74-87) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหียะ โดยภาพรวมในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3 ด้าน คือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านสาธารณสุข และจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 ด้าน คือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่หน่วยงานภาครัฐ โดยฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการ สาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือ ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ อย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงต่างมีความต้องการให้บริการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างจัด ขึ้นเป็นไปเพื่อประชาชนส่วนใหญ่ หรือประชาชนทั้งหมด มิใช่จัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่ม หนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการบริการที่ให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม กัน ซึ่งเป็นไปตามหลักแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักความ เสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการประชาชน และการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไป อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ได้ง่ายสะดวกสบาย และสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก อีกทั้งยังต้องไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้กับ ประชาชนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของศศิธร พูลสุข (2548 : 33) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะจะต้องยึดการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 24) ที่กล่าวว่า การ บริการที่ดีจะต้องเป็นการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจาก อารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภคพร หงส์ไทย (2552 : 102 - 104) ได้ทำการ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว จำแนกตามหมู่บ้านพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน

และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติ เป้าเปี่ยมทรัพย์ (2549 : 62) ได้วิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพแตกต่างกัน มีทรรศนะต่อการบริหารการพัฒนาองค์การ บริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของชัชยา ศิลปะกิจ โภศล (2549 : 82) ได้ศึกษาเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา

พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาวดี ลิศกุลรักษ์ (2548 : 63) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านหนองหอย ตำบลวังกั๊พ อำเภอบางขัน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชากรที่มีวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพในหมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวุฒิบัณฑิต เขียวศิริ (2549 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงนทร์ อำเภอบึงนทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงนทร์ อำเภอบึงนทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อศึกษาในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาลอย่างพอเพียงและทั่วถึง เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ระบบการสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้การบริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาลอย่างพอเพียงและทั่วถึง จึงควรมีการฝึกอบรม ทบพวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอย่างสม่ำเสมอและทำการซ้อมรับมือกับเหตุการณ์จริง และตรวจสอบ

อุปกรณ์ที่มีความดีในการใช้งานสูงเป็นประจำทุกวัน ส่วนอุปกรณ์ที่มีความดีในการใช้งานน้อย ให้ตรวจสอบหรือนำมาทดสอบการใช้งานอย่างน้อยเดือนละครั้ง

ประการที่สอง เพื่อให้ระบบสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ จึงควรจัดทำเครือข่ายให้ความช่วยเหลือร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่ป้องกันสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยขององค์กรเอกชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และมีการประชุมตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นประจำ รวมไปถึงการฝึกเหตุการณ์เสมือนจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

1.2 ด้านสาธารณูปโภค จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน ปฏิบัติตามได้ง่าย เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ไฟฟ้าตามเสาสาธารณะในชุมชนได้รับการซ่อมแซมเมื่ออยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้การจัดแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน ปฏิบัติตามได้ง่ายอยู่เสมอ จึงควรให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ

ประการที่สอง เพื่อให้ไฟจราจรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้คืออยู่เสมอ จึงควรจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญาณไฟภายในเขตเทศบาลทั้งหมด และจัดให้มีชุดเคลื่อนที่เร็วในการแก้ปัญหาเบื้องต้น ตลอด 24 ชั่วโมง

1.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์ จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีความคิดเห็นว่ามีจุดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา มีการก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้ให้กับผู้ที่ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้มีจุดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง จึงควรกำหนดจุดรับลงทะเบียนและเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

ประการที่สอง เพื่อให้การก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้ให้กับผู้ที่ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างครบถ้วน จึงควรจัดให้มีศูนย์รับ

ลงทะเบียนผู้ยากไร้ประจำตำบล โดยประสานความร่วมมือระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการกำหนดเงื่อนไข และคุณสมบัติของผู้ยากไร้อย่างชัดเจน

1.4 ด้านการศึกษา จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีความคิดเห็นว่ามีจำนวนศูนย์การเรียนรู้และครูในสังกัด อบต. เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของชุมชน นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้จำนวนศูนย์การเรียนรู้และครูในสังกัด อบต. เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน จึงควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนทั้งด้านศูนย์การเรียนรู้ และสนับสนุนบุคลากรให้แก่โรงเรียนอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยกระจายงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโรงเรียน มีการตรวจสอบการใช้เงินงบประมาณดังกล่าวทุกปีงบประมาณถึง และจะต้องมีการสำรวจจำนวนเด็กนักเรียนที่ถึงเกณฑ์เป็นประจำทุกปีเพื่อนำมาวางแผนในการกำหนดศูนย์การเรียนรู้และการสรรหาบุคลากรของโรงเรียนให้เพียงพอ

ประการที่สอง เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของชุมชน จึงควรจัดบริเวณ โรงเรียนและบริเวณ โดยรอบมีความปลอดภัย ควรจัดมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างเทศบาล โรงเรียน และชุมชน ในการปรับภูมิทัศน์บริเวณ โรงเรียนและบริเวณ โดยรอบ รวมไปถึงการกำหนดเขตพื้นที่สีขาวรอบบริเวณ โรงเรียนเพื่อไม่ให้มีสถานที่ที่ไม่ปลอดภัยสำหรับเด็ก เช่น ผับ บาร์ ร้านจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ร้านเกมส์ หรือแหล่งมอมเมาเยาวชนใกล้บริเวณ โรงเรียน รวมทั้งการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ กับสถานประกอบการเหล่านั้นอย่างเคร่งครัด

1.5 ด้านสาธารณสุข จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีความคิดเห็นว่าการบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา จัดให้มีการรณรงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องอาหารและน้ำดื่มอยู่ตลอดเวลา นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้การบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงควรมีการคิดค้นวิธีการในการแก้ปัญหาโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งจากส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และตัวแทนของชุมชนร่วมกันวางแผนทางในการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประการที่สอง เพื่อให้การรณรงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องอาหารและน้ำดื่มอยู่ตลอดเวลา จึงควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกันระหว่างตัวแทนจากหน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่แพทย์ พยาบาล สาธารณสุข ตัวแทนจากผู้จัดจำหน่ายสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภค และตัวแทนภาคประชาชน ที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ในการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคเอกชน ประชาชน และให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) การให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล กับองค์กรอื่น ๆ ถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และการสนับสนุนของภาครัฐกับองค์กรอื่น ๆ ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลสัมพันธ์ หรือแตกต่างกัน หรือไม่ เพื่อเชื่อมโยงวิธีการวางรากฐานการบริการสาธารณะที่ดีในระดับประเทศอย่างเป็นระบบและเกิดความต่อเนื่อง

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานถึงการให้บริการ สาธารณะว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ พร้อมทั้งแนวทางการ ดำเนินงานที่เหมาะสม

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลของงานด้านต่าง ๆ

2.4 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ทราบจาก ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปเท่านั้น ถ้ามีการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ในสังกัดอื่นหรือในเขตพื้นที่อื่น จะสามารถนำ ผลการวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบจนได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการอ้างอิงได้ อย่างกว้างขวางต่อไป ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในหน่วยงานหรือเขตพื้นที่ อื่น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ดังกล่าวนอกจากนี้จะทำให้ได้ข้อค้นพบที่หลากหลายและเป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะ