

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

THE OPINION OF THE PEOPLE TOWARDS PUBLIC SERVICES OF KOAK
NGAM MUNICIPAL SUBDISTRICT, BAN FANG DISTRICT,
KHON KAEN PROVINCE

สิทธิพร เกษจ้อย และคณะ*

Sitthiporn Khetjoi and Others

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 374 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 374 คน ร้อยละ 61.76 เพศหญิง และร้อยละ 38.24 เพศชาย ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 24.33 มีตั้งแต่อายุ 45 ปีขึ้นไป ส่วนมากร้อยละ 28.07 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 27.54 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประชากรร้อยละ 52.67 มีสถานภาพสมรส ส่วนมากร้อยละ 47.86 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชากรส่วนมากร้อยละ 43.85 มีรายได้ 100 - 20,000 บาท/เดือน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีดังนี้ 1. เทศบาลควรจัดหาแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการทำการเกษตร และควรมีการขยายกระแสไฟฟ้าให้ไปถึงพื้นที่ทำการเกษตรของทุกหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกงาม 2. เทศบาลควรก่อสร้างถนนคอนกรีตให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ทุกซอยและปรับปรุงซ่อมแซมถนนลาดยาง ถนนลูกรังให้ใช้งานได้ดีและทั่วถึง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความสะดวกสบายภายในเทศบาลตำบลโคกงาม 3. เทศบาลควรปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าตามจุดต่างๆ ในหมู่บ้านเพื่อส่องสว่างโดยทั่วและทั่วถึงตามจุดต่างๆ ในหมู่บ้านภายใต้ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกงาม

* อาจารย์สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, วรเทพ เวียงแก; เอกชาตรี สุขเสน; ทวี ชำยมน; เอนก มูลมา; วาริณี โสภารจ อาจารย์คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จังหวัดขอนแก่น

คำสำคัญ: ความคิดเห็น,บริการสาธารณะ,ประชาชน

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study the personal factors of the respondents, 2) the opinion of the people to public services of Koak ngam Municipal Sub-district, Ban Fang district, Khonkaen province, and 3) the recommendations of the people to develop public services of Koak ngam Municipal Sub-district, Ban Fang district, Khon Kaen province. The researchers have used questionnaires to collect field data from 374 sampling respondents, and analyzed by percentage, mean and standard deviation statistics.

The results were as follows: 1. There were 374 respondents. Majority percent, 61.76, were female respondents and 38.24 were male respondents. Most of the respondents, 24.33 percent, were age above 45 years old, and 28.07 percent of the respondents were graduated high school or vocational certificate. The respondents, 27.54 percent, were graduated primary school. The respondents, 47.86 percent, were farmer, and they (43.85 percent) have earned 10,001-20,000 bath a month.

The overall opinion of the people towards public services of Koakngam municipal sub-district, Ban Fang district, Khon Kaen province was at a high mean level ($\bar{X} = 3.88$). The were 3 suggestions from this study: 1) municipal should supply water for use in farming and expand electricity to the agricultural areas in every village in the responsible areas of Koakngam municipal Sub-district ,2 the municipal should build concrete road for every village and repair the roads thoroughly to response people's needs and convenience within district, 3) the municipal should develop electrical system and fixed the lights at various points in the villages in the responsibility of Koakngan municipal sub-district.

Keywords: Opinion, People, and Public Services.

บทนำ

จุดเปลี่ยนของสังคมไทยคือ การเข้ามาของกระแสโลกาภิวัตน์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ส่งผลทำให้ชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนไป¹ การเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริหารราชการแผ่นดินไทยจากการรวมศูนย์อำนาจไปสู่การกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบ

¹ วิสิษฐพล กุลพรหมและราณี วงศ์คงเดช. กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งตามหลักพุทธธรรมของเทศบาล ตำบลธง อำเภอมือง จังหวัดลำพูน.วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2560. หน้า 30.

อำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง หรือเรียกว่าการปกครองตนเองในท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลกรุงเทพฯ และพัทยา เนื่องจากแนวความคิดให้มีการปกครองท้องถิ่นมีความเห็นพ้องต้องกันว่ารัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่างๆ ให้กับท้องถิ่นได้ถูกต้องตามเป้าหมายและเพียงพอกับความต้องการของราษฎร จึงสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจในการจัดทำบริการบางอย่างให้ผู้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น นอกจากนี้การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารยังเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะจะเป็นการสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง และเกิดความรู้สึกรับผิดชอบซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสิ่งบ่งบอกความเจริญของประเทศ² การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ปัญหาการปกครองในท้องถิ่นที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนหรือโครงการมาดำเนินการนั้น เพื่อให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยท้องถิ่นต้องมีการวางแผนกำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่น เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการนโยบายที่มีแหล่งน้ำและการบริการไฟฟ้าสาธารณะมักจะประสบปัญหา คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับความต้องการ เนื่องจากปัญหาด้านการบริหารและประชาชนไม่ให้ความสนใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้เกิดปัญหาระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การที่เทศบาลเข้ามามีส่วนสำคัญต่อความสุขในการดำเนินชีวิตประชาชนในทุกเขตเทศบาล ให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับประชาชนและยินดีที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไปในทางตรงกันข้ามการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่พึงพอใจ แต่ประชาชนก็ยังต้องใช้บริการต่อไป เนื่องจากความจำเป็นที่ประชาชนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ นอกจากนี้แล้วประชาชนอาจเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพการบริการของเทศบาลได้โดยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวนโยบายในการบริการการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลโคกงาม เป็นเทศบาลที่ต้องดูแลรับผิดชอบประชาชน มี 10 หมู่บ้าน ให้บริการสาธารณะพื้นฐานในท้องถิ่น จึงได้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลปี พ.ศ. 2561-2564 เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นขึ้น เพื่อให้แผนพัฒนาเทศบาลปีของท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดปี เพื่อนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการพัฒนาที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นการวางแผนและกำหนดทิศทางการพัฒนาโดยเฉพาะการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการต่างๆ เช่น การก่อสร้างถนน คสล. ภายในหมู่บ้าน ท่อระบายน้ำ/ร่องระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะเพื่อแสงสว่าง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เกิดความไม่เข้าใจการบริหารจัดการสาธารณะพื้นฐานเป็นการมองต่างมุม โดยเทศบาลจะทำตามอำนาจหน้าที่ของตน ส่วนประชาชนก็ต้องการให้มีการบริการที่ดีกว่านี้และให้มีความเสมอภาคกัน

² นิรันดร์ ประชุมกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547. หน้า 1.

ไม่ให้ลำเอียงเพราะเห็นแก่หน้าหรือพวกพ้องของตน จะต้องมีการประสานความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับประชาชนในท้องถิ่น

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลจากการวิจัยไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดตามความต้องการและตามความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ และให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนที่ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตรับผิดชอบเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอ บ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอ บ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกงาม ซึ่งอยู่ในเขตการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5,811³ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 (ระดับความเชื่อมั่น 95%) โดยที่สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่เราทราบจำนวนประชากร คือ

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)} &= \frac{5,811}{1+5,811(0.05)^2} \\ &= 374 \text{ คน} \end{aligned}$$

³ เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. “แผนพัฒนาเทศบาลปี พ.ศ. 2561-2564”. ขอนแก่น : เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. 2559.

จากนั้น คณะผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกงาม ซึ่งอยู่ในเขตการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในแต่ละหมู่บ้านตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตรดังกล่าวนี้ ตัวอย่างเช่น ต้องการทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกงาม ซึ่งอยู่ในเขตการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น หมู่ที่ 1 ซึ่งมีจำนวน ประชากร 692 คน และในขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ 374 คน และจำนวนประชากรทั้งหมด คือ 5,730 คน แทนค่าเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างชุดนี้ คือ

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{374 \times 705}{5,811} = 45.37 = 45 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกงาม ซึ่งอยู่ในเขตการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น⁴

หมู่ที่	จำนวนประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
หมู่ที่ 1 บ้านโคกกว้าง	705	45
หมู่ที่ 2 บ้านโนนค้อ	967	63
หมู่ที่ 3 โสกตั้ง	469	30
หมู่ที่ 4 บ้านโคกงาม	637	41
หมู่ที่ 5 บ้านปากซ่อง	514	33
หมู่ที่ 6 บ้านคำหญ้าแดง	652	42
หมู่ที่ 7 บ้านดงเย็น	360	23
หมู่ที่ 8 บ้านโคกงาม	464	30
หมู่ที่ 9 โนนม่วง	333	21
หมู่ที่ 10 บ้านโคกกว้าง	710	46
รวม	5,811	374

คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

⁴ เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น, 2559ช, อัดสำเนา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2 ด้านงานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
- 2.3 ด้านงานสาธารณสุข

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านงานสาธารณสุข

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงและครอบคลุมเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม แล้วนำผลวิเคราะห์รายข้อ เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดลอง (Try-Out) จำนวน 30 ชุด โดยใช้กับประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อหาคุณภาพและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.84 และคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.76 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 38.24 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.33 อายุ 40-44 ปี ร้อยละ 23.26 อายุ 35-39 ปี ร้อยละ 21.12 อายุ 25-29 ปี ร้อยละ 14.17 อายุ 30-34 ปี ร้อยละ 9.63 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 7.49 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 28.07 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 27.54 จบการศึกษาระดับ ปวส.หรือ อนุปริญญาตรี ร้อยละ 21.66 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 10.70 ปริญญาตรี ร้อยละ 9.36 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมี สถานภาพ สมรสอยู่ ร้อยละ 52.67 สถานภาพโสด ร้อยละ 22.99 สถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 13.64 และมีสถานภาพเป็นหม้าย ร้อยละ 10.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 47.86 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.53 รับราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 11.23 พนักงานเอกชน ร้อยละ 11.50 และเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 5.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 43.85 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 41.44 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 10.96 และมีรายได้ 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป ร้อยละ 3.74

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) โดยแยกเป็นรายด้านคือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84) ด้านงานสาธารณูปโภค งานสาธารณูปการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) ด้านงานสาธารณสุข ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านงานสาธารณสุข คณะผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีระบบการแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับสาธารณภัยผ่านสื่อต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐาน มีการฝึกอบรมอาสาสมัครฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มีถังดับเพลิงอย่างเพียงพอ มีการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภัยและการป้องกันภัยแก่ประชาชน มีการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง ภัยหนาว อัคคีภัย เป็นประจำ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในมาก ซึ่งสอดคล้องกับว่าที่ร้อยตรีอิทธิพงษ์ วรุดมสุธี⁵ ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอยในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทะเบียนราษฎรด้านการประชาสัมพันธ์และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับกับบพิต เสาวร⁶ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่า ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดให้บริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาลอย่างเพียงพอและทั่วถึง และระบบการสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

⁵ อิทธิพงษ์ วรุดมสุธี, ว่าที่ร้อยตรี. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2550. หน้า 54.

⁶ บพิต เสาวร. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2557. หน้า 153-154.

2. ด้านงานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีระบบน้ำประปาที่มีความสะอาดถูกหลักอนามัย มีการปรับปรุงและแก้ไขระบบน้ำประปาได้อย่างรวดเร็วและได้มาตรฐาน มีการจัดสร้างและปรับปรุง ซ่อมแซมบำรุงตรวจสอบสภาพผิวของจราจรของถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง ภายในเขตเทศบาล มีไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและซอยต่างๆ มีการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง รวดเร็วและเพียงพอ มีการจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอต่อความต้องการของชุมชนจึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านการงานสาธารณูปโภค งานสาธารณูปการของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับกัปิต เสาวรส ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาผลการวิจัย พบว่า งานสาธารณูปโภคงานสาธารณูปการประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดให้มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มขออนุญาตต่างๆ ที่มีความชัดเจนปฏิบัติตามได้ง่าย ไฟฟ้าตามสาธารณะในชุมชนได้รับการซ่อมแซมเมื่ออยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน และมีการจัดทำขึ้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการขออนุญาตก่อสร้างและประกาศ ณ จุดบริการที่ประชาชนมองเห็นชัดเจนจัดให้มีการวางท่อระบบน้ำประปาอย่างทั่วถึงทั้งตำบลและมีความสะอาดปลอดภัยต่อการใช้อุปโภคบริโภค

3. งานสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านสาธารณสุขในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น การกำจัดมูลฝอย แหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและมีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพ โดยมีการจัดให้มีเครื่องออกกำลังกายตามสวนสาธารณะต่างๆ อย่างทั่วถึง การจัดระบบประมาณเพื่อช่วยเหลือเด็ก คนพิการ และคนชราอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน การตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาน้ำดื่มให้ถูกหลักอนามัย การจัดให้มีบริการทางการแพทย์ของเทศบาลตำบลโคกงาม จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในงานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับกัปิต เสาวรส⁷ ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก เช่น การบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีการรณรงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะในเรื่องอาหารและน้ำดื่มในตลอดเวลา มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ต่างๆ มีความทันสมัยได้มาตรฐานความปลอดภัยและจัดให้มีการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตการพัฒนาสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้พิการ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) เทศบาลควรจัดหาแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการทำการเกษตรและควรมีการขยายกระแสไฟฟ้าให้ไปถึงพื้นที่ทำการเกษตรของทุกหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกงาม
- 2) เทศบาลควรก่อสร้างถนนคอนกรีตให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทุกซอยและปรับปรุงซ่อมแซมถนนลาดยาง ถนนลูกรังให้ใช้งานได้ดีและทั่วถึงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความสะดวกสบายภายในเทศบาลตำบลโคกงาม
- 3) เทศบาลควรปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าตามจุดต่างๆเพิ่มเติมในหมู่บ้านเพื่อส่องสว่างโดยด่วนและทั่วถึงตามจุดต่างๆ ในหมู่บ้านภายใต้ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกงาม

เอกสารอ้างอิง

- นิรันดร์ ปรัชญกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ปัญหาพิเศษ, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- บพิตร เสาวรส. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2557.
- เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. “แผนพัฒนาเทศบาลสี่ปี พ.ศ. 2561-2564”.
- ขอนแก่น : เทศบาลตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. 2559.
- วิสิทธิ์พล กุลพรหมและราณี วงศ์คงเดช. กระบวนการการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลธง อำเภอมือง จังหวัดลำพูน. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2560. หน้า 30.
- อริพงษ์ วรุดมสุธี. ว่าที่ร้อยตรี. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร. การศึกษาอิสระ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2550.