

รายงานการวิจัย

การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ศึกษากรณี เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา

Public Services of Subdistrict Municipal : A Case Study of Jorhau Subdistrict,
Muang District, Nakornratchasima

เอกอำนาจ เรืองศรี¹
รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 16,511 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านงานให้บริการตามลำดับ
2. ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, เทศบาลตำบล, จังหวัดนครราชสีมา

¹นักศึกษาลัทธิสุตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

²รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

Abstract

The purposes of this study are to study and compare public services of Jorhau subdistrict Municipal, Muang district, Nakornratchasima as classified by sex, and occupation of the population. The study population was 16,511 people. The sample size was determined by Taro Yamane method. The 391 people was selected to be study sample. The study instrument was questionnaires. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe' to test the difference between pair.

The results of the study revealed that:

1. The opinions of people toward public services of Jorhau subdistrict Municipal as classified by sex and occupation, both the overall and each aspect were at high level, including education and culture, public health and environment, public utility and public assistance, as well as general services respectively.

2. The opinions of people with different sex and occupation toward public services of Jorhau subdistrict Municipal, both the overall and each aspect were not difference

Keywords: Public Services, Subdistrict Municipal, Nakornratchasima

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่บัญญัติไว้เป็นกฎหมาย ดังเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหาร การจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ (มาตรา 283) และมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น มีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็กมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด

เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลจอหอ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 มีพื้นที่ติดต่อกับเทศบาลนครนครราชสีมา ซึ่งเป็นชุมชนใหญ่ ลักษณะชุมชนและการดำเนินชีวิตของประชาชนจึงมีลักษณะกึ่งชุมชนเมือง ลักษณะ

สำคัญประการหนึ่งของเทศบาลตำบลจอหอคือ เป็นทางผ่านไปยังจังหวัดต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้การคมนาคมสะดวก มีโรงงานอุตสาหกรรมและหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานมาตั้งที่ทำการหรือสำนักงานในเขตเทศบาล ดังนั้นการบริการสาธารณะจึงภารกิจที่สำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหออำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจอหอต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, 2542 : 65)

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศและอาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10 มกราคม-30 มีนาคม 2558

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 16,511 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390.53 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 391 คน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านโดยคำนวณตามสัดส่วนค่าร้อยละ และเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนี้หนังสือจากวิทยาลัยนครราชสีมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเสนอนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยตนเอง และได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์การตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test

สรุปผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 56.53) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน (ร้อยละ 43.47) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอาชีพอิสระ ส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 184 คน (ร้อยละ 47.06) รองลงมา รับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.90) และประกอบอาชีพ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 24.04)

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.94$) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.84$) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ($\bar{x} = 3.80$) และด้านงานให้บริการ ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง ($\bar{x} = 3.97$) การขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง ($\bar{x} = 3.91$) คุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งเจือปนอื่นๆ

($\bar{x} = 3.87$) บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.85$) มีการดูแลบำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย ($\bar{x} = 3.82$) การดูแลบำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง ($\bar{x} = 3.78$) การดูแลบำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ และจัดให้มีสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย ($\bar{x} = 3.75$) และจัดให้สัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร ($\bar{x} = 3.68$)

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การป้องกันและกำจัดน้ำเสีย และมลพิษต่างๆ ($\bar{x} = 3.64$) การให้บริการแนะนำรักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน ($\bar{x} = 3.64$) การให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น ($\bar{x} = 3.64$) การเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันโรคต่างๆ ($\bar{x} = 3.64$) การกำกับควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านอาหาร ($\bar{x} = 3.64$) โครงการรณรงค์หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.64$) การให้ความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด ($\bar{x} = 3.64$) ความเพียงพอของสวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ ($\bar{x} = 3.64$) การบริการเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์เร่ร่อน ($\bar{x} = 3.64$) และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถาน

บริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.64$)

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบริการสำหรับเด็ก เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 4.10$) จัดให้มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา ($\bar{x} = 4.08$) การสนับสนุนการเรียนนอกระบบ เช่น การศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) ($\bar{x} = 4.03$) การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.99$) มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ($\bar{x} = 3.97$) การส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านหรือวัฒนธรรมชุมชน ($\bar{x} = 3.96$) การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.94$) การสนับสนุนกิจกรรมหรือให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.89$) การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.75$) และการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.75$)

4) ด้านงานให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x} = 3.85$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.85$)

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.81$) อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.78$) มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.77$) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดสถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม ($\bar{x} = 3.76$) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.75$) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.73$) และ ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ ($\bar{x} = 3.63$)

3. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน

อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านงานให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยผู้ศึกษาจะได้นำประเด็นที่ได้จากการศึกษามาอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการเทศบาลตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ เรื่องการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง เรื่องเกี่ยวกับบริการน้ำประปา ได้แก่ การขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง คุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งเจือปนอื่นๆ บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอมีการดูแล บำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย การดูแล บำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง การดูแล บำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ และจัดให้มีสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย และจัดให้มีสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร

สอดคล้องกับการศึกษาของ ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่องการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย และได้เสนอเสนอผลการศึกษาคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกิจหน้าที่ในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานมาเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลมาจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้งบประมาณส่วนใหญ่ไปกับงานของโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น งานก่อสร้างซ่อมแซมเพื่อให้มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีรูปธรรมอันมี นัยยะที่ส่งผลต่อการเลือกตั้งในการบริหารในครั้งต่อไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ อติศรา เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลได้จัดการบริการสาธารณะได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยมีผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมทั้งในด้านของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีตามสภาพแวดล้อม ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการพัฒนาท้องถิ่นนั้นต้องให้ความสำคัญกับความต้องการพื้นฐานของประชาชน ซึ่งถือเป็นรากฐานในการพัฒนาชุมชนและสังคมในด้านอื่นๆ

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความคิดเห็นว่าการ

เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การป้องกันและกำจัดน้ำเสีย และมลพิษต่างๆ การให้บริการแนะนำรักษาดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน การให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น การเก็บขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันโรคต่างๆ การกำกับ ควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โครงการรณรงค์หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การให้ความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด ความเพียงพอของสวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ การบริการเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์เร่ร่อน และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของ จูติพงศ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไร ภาควิชัย (2552 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล

จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงที่สุด

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การจัดบริการสำหรับเด็ก เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดให้มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา การสนับสนุน การศึกษานอกระบบ เช่น การศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น การส่งเสริม อนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านหรือวัฒนธรรมชุมชน การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ การสนับสนุนกิจกรรมหรือให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่ การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชระ เสริฐสมใจ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยภาพรวมในระดับมาก

4) ด้านงานให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีป้ายบอกที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เขียนกระดาษ เป็นต้น และความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชร เสริฐสมใจ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดย

ภาพรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจมากต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของพนักงานส่วนตำบล

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะโดยภาพรวมการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว แต่ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะในด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับรองลงมาให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ**ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้**

1) เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนางานด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น จัดบริเวณและสถานที่จอดรถให้สะดวก สบายและเพียงพอ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น

2) เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนางานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจทำการศึกษาหรือสำรวจความต้องการของประชาชนแล้วนำมาผลการศึกษามาจัดทำแผนและดำเนินงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3) เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ควรประสานความร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานต่างๆ ในการบริการสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ควรศึกษาความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2547). **การประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย**. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.

_____. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

_____. 2546. **การวิจัยสำหรับครู**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

ปราณี อินทวงศ์. (2550). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี**. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พรจันทร์ มิตรมุสิก(2549). **การให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่อำเภอเวียงป่าเป้าจังหวัดเชียงราย**. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.