

รายงานการวิจัย

ประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง

อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

the public service effectiveness of Muang Sruang Subdistrict Municipality, Muang
Sruang District, Roi Et Province

จรัส จันนา¹

พัฒนศิณ สำเร็จรัมย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9,375 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงานให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามลำดับ
2. ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่าประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมไม่

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 คือ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการ ส่วนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การบริการสาธารณะ

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and compare the public service effectiveness of Muang Sruang Subdistrict Municipality, Muang Sruang District, Roi Et Province, classified by gender and occupation. Population consisted of 9,375 people in Muang Sruang Subdistrict Municipality. Samples were 396 persons by Taro Yamane's method. The questionnaire with rating scale was used as a tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and least significant difference by Scheffe's method.

The results of the study revealed that:

1. The opinion of the people in the area, on public service effectiveness of Muang Sruang Subdistrict Municipality was at high level both the overall and each aspect, ranked by descending; services, utilities and infrastructure, public health and

environment, education and culture respectively.

2. The opinion on public service effectiveness of Muang Sruang Subdistrict Municipality, classified by gender, was not different both the overall and each aspect and it was at high level.

3. The opinion on public service effectiveness of Muang Sruang Subdistrict Municipality, classified by occupation, was not different both the overall and each aspect. When considering by aspect, it found 3 aspects were significantly different at the statistical level of .05; utilities and infrastructure, education and culture, services but public health and environment aspect was not different.

Keywords: Effectiveness, Public service

บทนำ

การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน นั่นคือต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม หรือเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของประชาชน โดยรัฐต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และเท่าเทียม

กัน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญในเรื่องการกระจายอำนาจ จึงได้มีการถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะจากส่วนกลางลงมาสู่หน่วยงานราชการระดับท้องถิ่น โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยกำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด และการบริการสาธารณะที่คิ่นั้นจะต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพในการจัดการ ซึ่งเป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน

ได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจการในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่ หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่องค์กรบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ลักษณะการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลักๆ ได้แก่ บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการ

สาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้อง และสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรรณันท์, 2547) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ และปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดี และรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลางและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง

ตามความคิดเห็นของประชาชนที่เพศ และอาชีพต่างกัน

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ

ในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นมีหลักการสำคัญ โดยจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างของรัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนใน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจกรรมทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์กรบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น

โอนไปให้องค์กรบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางใน

อนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9,375 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงานให้บริการ ด้านสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการดูแล บำรุงรักษา

สถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ และการดูแล บำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความเพียงพอของสวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ การให้ความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด และมีโครงการรณรงค์หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3) ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ และการสนับสนุนหรือให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่

4) ด้านงานให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน

ประชาชนที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และพบว่า

ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิผลสูงสุดคือ ด้านงานให้บริการ รองลงมาคือด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ส่วนด้านที่มีประสิทธิผลต่ำสุดคือด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ส่วนประชาชนเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุดคือ ด้านงานให้บริการ รองลงมาคือด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุดคือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม

ประชาชนที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสงรวง อยู่ในระดับมาก และเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ ประชาชนที่มีอาชีพอิสระ และ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายอาชีพ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านงานให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอาชีพอิสระมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านงานให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านงานให้บริการ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสงรวง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 คือ ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการ ส่วนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสงรวง ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ

ประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจและประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านงานให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนที่มีอาชีพอิสระ และประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองสรวง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงานให้บริการ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการ เรื่องที่ประชาชนเห็นว่ามียกระดับประสิทธิผลสูง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชระ เจริญสมใจ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านการให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเรื่องที่ประชาชนเห็นว่ามียกระดับประสิทธิผลสูง ได้แก่ มีการดูแลบำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ และการดูแลบำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง ด้านสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม เรื่องที่ประชาชนเห็นว่ามิระดับ ประสิทธิภาพสูง ได้แก่ ความเพียงพอของ สวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ การให้ความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด และมีโครงการณรงค์หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษาและวัฒนธรรม เรื่องที่ประชาชนเห็นว่ามิระดับประสิทธิผลสูง ได้แก่ การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ และการสนับสนุนหรือให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่

อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ และศึกษาปัญหาในการให้บริการสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจมากต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของพนักงานส่วนตำบล

นอกจากนี้จากการศึกษาข้างสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร ภาควิชัย (2552 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม 1 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 50.7

2. ประชาชนที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะ

ของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่าประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ใดให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกๆ ด้านให้ครอบคลุมและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

4. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ คือ

การขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง และกำกับ ดูแลเรื่องคุณภาพน้ำประปา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรดำเนินการในเรื่องการป้องกันและกำจัดน้ำเสีย และมลพิษต่างๆ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทยให้มากยิ่งขึ้น ด้านงานให้บริการ เทศบาลควรให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชน ทั้งนี้เพื่อเทศบาลจะได้จัดทำแผนพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ ควรมีการศึกษาแนวทางส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการสาธารณะของเทศบาล

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. 2543. มิติใหม่การปกครองส่วนท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์,
- _____ 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ทองอาน พาไทสง. 2549. ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : วิ. เจ.พรินติ้ง.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ปราณี อินทวงศ์. 2550. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. ปรินญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุพจน์ ทรายแก้ว. 2545. การวัดผลการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน. เชียงราย : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย.

อุไร ภาควิชัย. 2552. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. ปรินญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.