



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนและปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน 4) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนและ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 355 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, F-test, และ Correlation สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป

2. ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด



3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนพบว่า

4.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

4.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

4.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกัน ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

4.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

4.5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

163

4.6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

4.7 ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน พบว่า

5.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน ด้านการศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

5.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

5.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ



สิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

5.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

5.5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5.6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

5.7 ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน



6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ในระดับต่ำมากถึงระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ในระดับสูงถึงระดับสูงมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีประเด็นที่น่าสนใจนำมา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกด้านซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ประสุวรรณ(2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) สรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน



1.2 ด้านกระบวนการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมรินทร์ เช่นเสถียร (2552 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะภายในสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และบริเวณโดยรอบสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลมีภูมิทัศน์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกรัตน์ เทศการ (2544 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย และมีการประชาสัมพันธ์โดยติดประกาศตามป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีของแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้



2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาที่ผ่านมา ยังไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ อย่างชัดเจน ต่อเมื่อมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้อำนาจในการบริหารจัดการโดยคนในท้องถิ่นเอง จึงทำให้สามารถทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน อาจเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจ มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการควบคุม ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีสุขภาพอนามัยที่ดี

2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการจัดให้มีที่จอดรถ และการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง อาจเนื่องมาจากประชาชนได้รับความสะดวก มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ในท้องถิ่นของตนเอง ชุมชนเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ปัญหาความวุ่นวายในชุมชนลดน้อยลง

2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว และการให้ภารกิจเกี่ยวกับการพาณิชย์ อาจเนื่องมาจาก มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดตั้งกลุ่มขึ้นในชุมชนและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดตั้งกลุ่มนวดแผนไทย ดอกไม้ประดิษฐ์ การเพาะเห็ด โรงน้ำแข็ง ฯลฯ ขึ้นในชุมชน ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีชีวิตการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น



2.5 ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย อาจเนื่องมาจาก เมื่อมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาพำลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องของความคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการบำรุงรักษาประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้สภาพแวดล้อมของชุมชนดีขึ้น ถูกสุขลักษณะ ประชาชนมีวิถีการเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพร่างกายแข็งแรง

2.6 ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และการจัดการศึกษา อาจเนื่องมาจากทำให้คนในท้องถิ่นมีความสามัคคี ทำกิจกรรมร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รักใคร่กลมเกลียว เช่น การจัดประเพณีลอยกระทงประจำปีทุกปี มีการแข่งขันเรือซึ่งเป็นประเพณีสืบทอดมาแต่โบราณจนถึงรุ่นลูกรุ่นหลาน ทำให้ประชาชนภูมิใจในท้องถิ่นของตนเอง

2.7 ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการวางแผนการดำเนินงาน และประสานงานกันเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพประชาชนเกิดความพอใจ

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพ ระดับชั้นขององค์การบริหาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

169

ส่วนตำบล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านสาธารณสุขไปโลกแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และส่วนการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงในระดับสูงถึงระดับสูงมาก ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงในระดับสูงถึงระดับสูงมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงในระดับสูงถึงระดับสูงมาก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ในระดับสูง ถึงระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง(2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง



ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ ให้มากกว่านี้ เช่น การก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน เนื่องจากปัจจุบันน้ำประปายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การขยายเขตไฟฟ้าแสงสว่างยังไม่ทั่วถึง การก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียควรจัดให้เป็นระบบ ควรจัดให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำทั้งในหมู่บ้าน และพื้นที่การเกษตรอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจุบันหากมีฝนตก น้ำจะท่วมขัง เกิดจากการทับถมของดินที่ตกลงไปในรางระบายน้ำทำให้น้ำระบายไม่ทัน ทำให้การจราจรไปมาลำบาก และองค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงชุดลอกทางระบายน้ำเพื่อการเกษตรไม่ให้ตื้นเขินเพราะจะทำให้น้ำไหลไม่สะดวกทำให้ การเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรน้อยลง ทำให้น้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกรในการประกอบอาชีพเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มี การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลให้เพียงพอ เนื่องจากประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวที่ดี ควรจัดให้ความรู้แก่ประชาชนในการดูแลและปฏิบัติตนให้ถูกสุขอนามัยเพื่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสถานพยาบาลในตำบลมีเพียง 1 แห่งและมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยเพียง 1-2 ท่าน ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนทั้ง 8 หมู่บ้าน ควรจัดให้มีการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการแก่ประชาชนในตำบลวังแดงอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ เพราะหากเกิดเหตุฉุกเฉิน จะได้เตรียมการป้องกันได้อย่างทันท่วงที เช่น ควรจัดให้มีการซ้อมดับเพลิงในชุมชนให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันเหตุ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ประชาชนจะได้มีสติและแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที ควรจัดให้มีตำรวจชุมชนดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในตำบลวังแดง โดยจัดเปลี่ยนเวรยามอยู่ประจำศูนย์อำนวยความสะดวกประจำตำบลวังแดง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

171

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบล ควรส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลให้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และประกอบอาชีพเกษตรกรรม หากเกิดภัยธรรมชาติทำให้พืชผลการเกษตรไม่ได้ผล อาจเกิดการว่างงาน ประชาชนขาดรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรจะอุดหนุนงบประมาณในการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนขึ้น เช่น โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เมื่อประชาชนมีอาชีพ มีรายได้มาจุนเจือครอบครัวชีวิตการเป็นอยู่ก็จะดีขึ้นด้วย

5. ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ภายในตำบลอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดให้มีบ่อบำบัดน้ำเสียให้เป็นระบบ เนื่องจากตำบลวังแดงมีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ บึง น้ำในบึงไม่มีการไหลเวียน ทำให้น้ำเน่าเสีย มีกลิ่นเหม็น ควรมีระบบการจัดการที่ดี เมื่อประชาชนได้รับกลิ่นบริสุทธิ์จากธรรมชาติ ก็จะมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นด้วย

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นให้มากขึ้น เช่น การจัดให้มีการแข่งขันกีฬาฟุตบอลสามัคคีภายในตำบลวังแดงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชน ให้เด็กวัยรุ่นไทยใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การจัดให้มีประเพณีลอยกระทงประจำปี ทุกปี มีการจัดกิจกรรมแข่งเรือขึ้นในตำบล เพื่อเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นสืบต่อไป ให้เด็กรุ่นหลังได้ตระหนักถึงประเพณีเก่าแก่ที่มีสืบเนื่องกันมาแต่โบราณ

7. ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นให้มากขึ้น เนื่องจากเกษตรกรบางรายที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลอื่น แต่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมในเขตพื้นที่ตำบลวังแดงเสียภาษีให้กับตำบล วังแดง แต่ขาดการดูแลในเรื่องของถนน ทางน้ำ ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ทำให้การสัญจรไปมาลำบาก น้ำที่ใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ควรให้ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกันในการประสานงานและให้ความร่วมมือกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

172

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง โดยใช้วิธีการศึกษาหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์ จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกและเที่ยงตรงมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกัน โดยขยายขอบข่ายกลุ่มประชาชนและกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขวางมากขึ้นเป็นระดับจังหวัดหรือประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมมากที่สุด
3. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านที่ขาดประสิทธิภาพ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด