

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์
การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
PUBLIC OPINION ON PUBLIC SERVICE, ACCORDING TO THE DEVELOPMENT
STRATEGY OF THE MUNICIPALITY SRI-SONGKHAM DISTRICT,
NAKHON PHANOM PROVINCE

11

กิตนาพนธ์ ไกราศี*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น**
ดร.ปิยะจินต์ ปัทมดิลก***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.07$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสังคม ($\bar{X} = 3.80$) อยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้
 - 2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
 - 2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 2.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 2.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางพัฒนาการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม 3) ด้านการศึกษา และ 4) ด้านการเมืองการบริหาร

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ, ยุทธศาสตร์การพัฒนา

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate people's opinion on public service according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality, Si Songkhram district, Nakhon Phanom province. A sample used in the study was 375 people of 18 years of age who resided in the Si Songkhram Sub-district Municipality area. The instrument used in collecting data was a questionnaire whose entire reliability coefficient was .96. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

Findings of the study revealed as follows:

1. People's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality, Si Songkhram district, Nakhon Phanom province as a whole was at high level ($\bar{X} = 3.96$). Considering it by aspect, the aspect that gained the highest mean score was of infrastructure ($\bar{X} = 4.28$) which was at high level, followed by the aspect of public health and the environment ($\bar{X} = 4.07$) which was at high level. The aspect that gained the lowest mean score was of the society ($\bar{X} = 3.80$) which was at high level.

2. The comparisons of people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality, Si Songkhram district, Nakhon Phanom province as classified by personal backgrounds can be concluded as follows.

2.1 As classified by backgrounds of sex, age and occupation, it showed that people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality as a whole and each aspect was found not different.

2.2 As classified by background of educational attainment, it showed that people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality as a whole was found not different. Considering it by aspect, the aspect of public health and the environment was found significantly different at the .05 level.

2.3 As classified by background of average income per month, it showed that people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality as a whole and each aspect was found significantly different at the .05 level.

2.4 As classified by background of residential village, it showed that people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality as a whole and each aspect was found significantly different at the .01 level.

3. The people's opinion on public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality that should be brought to investigate to find a way to the development of public service provision according to the development strategy of Si Songkhram Sub-district Municipality comprises 4 aspects, namely : 1) economic, 2) social, 3) educational, and 4) political as well as managing.

Keywords: Public Service, Development Strategy

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนของการปกครองท้องถิ่นได้พัฒนาไปอย่างมาก โดยเปลี่ยนจากรูปแบบของการให้ส่วนกลางเป็นศูนย์กลางอำนาจทางด้านการบริหาร (Centralized Management) เป็นศูนย์กลางของการตัดสินใจนับตั้งแต่การตัดสินใจว่าจะแต่งตั้งใครเป็นผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่น เปลี่ยนมาเป็นการให้ประชาชนมีอำนาจในการปกครองตนเอง ตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้หลักการที่ว่า การปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการบริหารท้องถิ่นในลักษณะนี้ก็คือ หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง (ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ, 2549, หน้า 1)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 กำหนดว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัด ที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้ระบุไว้ในหมวด 9 รวม 9 มาตรา เริ่มตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 พบว่ามาตรา ทั้งหมดกล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น ภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, ออนไลน์)

เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลาง เป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (De concentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมามีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกนั้นได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั่วถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2550, หน้า 207)

ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบลหลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลจึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้นซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านการบริการสาธารณะหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสวัสดิการสังคมขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในเขตเทศบาลจัดการปกครองตนเองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีโครงสร้างขององค์กรที่สำคัญสองส่วน ได้แก่ สภาพเทศบาลและคณะผู้บริหารเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงซึ่งได้จำลองรูปแบบจากการปกครองในระดับประเทศมาใช้ในระดับท้องถิ่นโดยคาดหวังว่าเทศบาลและหน่วยงานการปกครองในระดับท้องถิ่นจะช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาในระดับท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริงเพราะประชาชนในท้องถิ่น รู้ปัญหาถ้าเป็นผู้แก้ปัญหาในท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาที่น้อยย่อมได้ผลเป็นการแก้ปัญหาที่ถูกจุดเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าบุคคลอื่นเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดเหตุการณ์อีกประการหนึ่งการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกให้ประชาชนรู้จักการเรียนรู้การปกครองในระดับชาติและเป็นการสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของและถือได้ว่าการปกครองตนเองเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2550, หน้า 207)

เทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งได้กำหนดภารกิจหลัก เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ไว้ทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม 3. ด้านเศรษฐกิจ 4. ด้านสังคม 5. ด้านการศึกษา และ 6. ด้านการเมือง การบริหาร ซึ่งการให้บริการสาธารณะตามแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลแต่ละแห่ง จะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ บุคลากรและนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนจะเข้ามา มีส่วนร่วมในกระบวนการของการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ที่กำหนดนโยบายจะได้สนองต่อความต้องการได้ตรงประเด็นเพื่อให้การบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลศรีสงครามจัดให้บริการแก่ประชาชนเกิดผลดีมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อหาแนวทางการจัดบริการสาธารณะได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

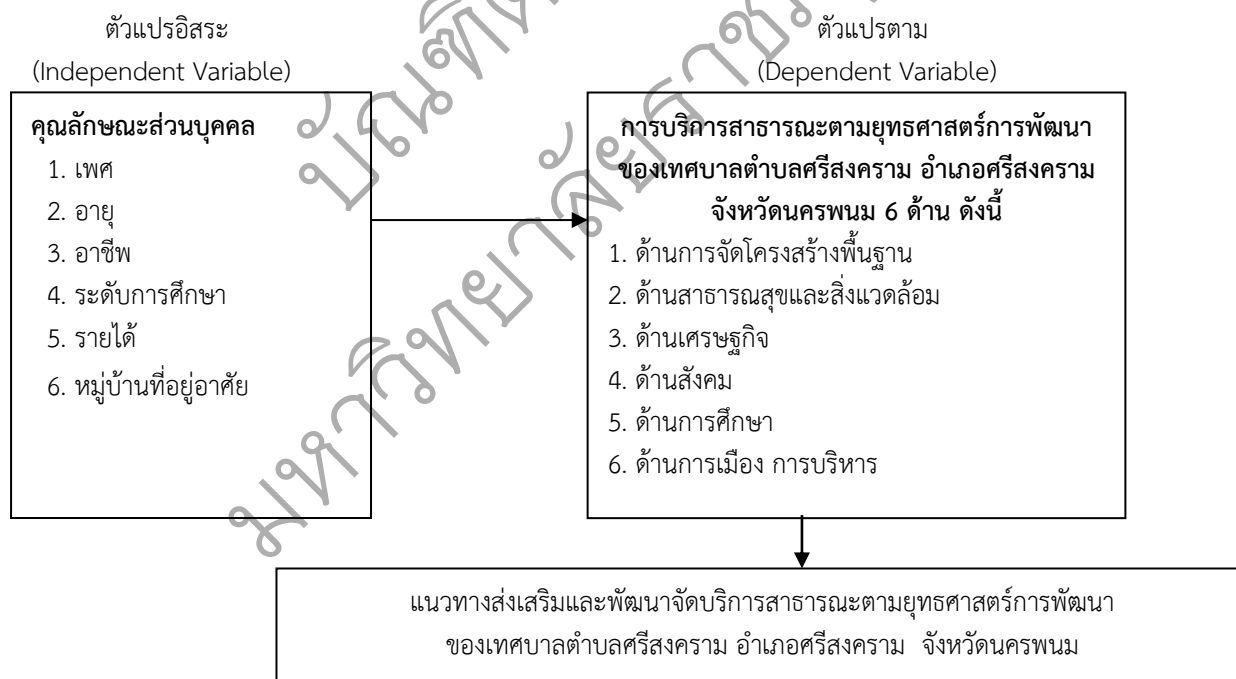
ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการต่าง ๆ และภารกิจหลัก/รอง ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แล้วนำมากำหนดแนวคิดการวิจัยนี้ ดังภาพประกอบ 1 (แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลศรีสงคราม พ.ศ. 2559 - 2561, อัดสำเนา)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่จริงในเขตเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวนทั้งสิ้น 5,402 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรของ Taro Yamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 46) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครถึงนายกเทศมนตรีตำบลศรีสงคราม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการออกแบบสอบถาม

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และอาศัยอยู่ในหมู่บ้านปากอูน หมู่ที่ 7 จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80-4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.07$) อยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.87$) อยู่ในระดับ

มาก ด้านการเมือง การบริหาร ($\bar{X} = 3.84$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสังคม ($\bar{X} = 3.80$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการจัดโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.15-4.55 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การก่อสร้างถนนสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทาง/ขนส่ง ($\bar{X} = 4.55$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การติดตั้งระบบไฟฟ้าทำให้ประชาชนมีความสะดวกปลอดภัยยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.27$) อยู่ในระดับมาก การก่อสร้างรางระบายน้ำเป็นการแก้ปัญหาตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก การต่อเติมระบบประปาสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.20$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การขุดลอกแหล่งน้ำธรรมชาติก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.07$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.03-4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดให้มีการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน ($\bar{X} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดให้มีการบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อน แหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.10$) อยู่ในระดับมาก การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและตระหนักในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.04$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การดูแลรักษาและป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84-4.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน ส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์ (กลุ่มอาชีพเกษตรพร้อมทั้งส่งเสริมอาชีพในชุมชน) ($\bar{X} = 4.01$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดฝึกและอบรมให้ความรู้พร้อมทั้งป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดโรคระบาดในพืชผลทางการเกษตรของเกษตรกรในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.93$) อยู่ในระดับมาก การส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในท้องถิ่น และการจัดให้มีสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.87$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดตลาดรองรับ และแหล่งเงินทุนพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์สินค้าที่มีชื่อเสียงในตำบลเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัว ($\bar{X} = 3.84$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.75-3.87 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ตามโครงการบ้านท้องถิ่นไทย เทิดไท้องค์ราชัน ($\bar{X} = 3.87$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้การสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก การสนับสนุนงบประมาณเพื่อป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่าง ๆ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง ภัยหนาว ไฟไหม้ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.80$) อยู่ในระดับมาก การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ($\bar{X} = 3.76$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมสนับสนุนสร้างเครือข่ายทางสังคม ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ด้านการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.87$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.78-3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ส่งเสริม อนุรักษ์และฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ส่งเสริมและสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) เพื่อให้เด็กและนักเรียนมีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาให้สอดคล้องตามมาตรฐานการเรียนรู้ เช่น การพัฒนาบุคลากรครู อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย เป็นต้น ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ส่งเสริม สนับสนุน นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อการเรียนรู้ให้ครอบคลุมทุกเขตการศึกษา ($\bar{X} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ส่งเสริม สนับสนุนและปลูกจิตสำนึกให้นักเรียนผู้ปกครอง และท้องถิ่นเข้ามา มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษา เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.78$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.6 ด้านการเมือง การบริหาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.84$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.77-3.90 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมสร้างความเป็นธรรมในสังคม ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมสร้างมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ($\bar{X} = 3.85$) อยู่ในระดับ

มาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.82$ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 3.80-4.28 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนนาถ เจริญรักษ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการปกครองและการบริหารจัดการที่ดีและด้านเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ วีระโสภณ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางม่วง โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานสวัสดิการสังคม เป็นอันดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านงานจัดเก็บรายได้ส่วนผู้เสียภาษี ด้านงานทะเบียนราษฎรและด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางม่วง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพศ อาชีพและรายได้ของประชาชน ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนาถ เจริญรักษ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการปกครองและการบริหารจัดการที่ดีและด้านเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี 2) ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี 2) ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้

1.1 เทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรพัฒนาการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจ แบบพอเพียงการพัฒนาที่ยั่งยืน และภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางทางการค้าของอำเภอใกล้เคียง โดยมีตัวชี้วัด ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการส่งเสริม การฝึกอบรมการประกอบอาชีพและได้มีการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของรัชกาลที่ 9 มาใช้ในชีวิตประจำวัน และใช้ชีวิตให้เรียบง่าย และนำหลักที่เข้าฝึกอบรมอาชีพนำมาใช้เพื่อให้เกิดรายได้

1.2 เทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรส่งเสริมความรักสามัคคี ช่วยเหลือแบ่งปันในชุมชน สร้างเกราะคุ้มกันชุมชน โดยชุมชนเองเพื่อให้ชุมชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่งเสริมให้มีอาสาสมัครที่หลากหลายในสังคม สร้างความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว เพื่อให้เด็กห่างไกลยาเสพติด และมีการจัดแข่งขันกีฬาเพื่อสุขภาพที่แข็งแรงของคนในชุมชน ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และให้ความรู้ ความเข้าใจสำหรับพิษภัยของยาเสพติด และการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัย

1.3 เทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรมีการมีการจัดสรรงบประมาณในการศึกษาสำหรับเด็กที่ขาดโอกาสทางการศึกษาให้ได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกับเด็กทั่วไป มีการมอบทุนการศึกษาพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ตามมาตรฐาน พัฒนาการศึกษาของประชาชนให้มีโอกาสเรียนรู้ทั้งในและนอกระบบให้การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูขนบธรรมเนียมอันดีงามของท้องถิ่น

1.4 เทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ และของทางเทศบาลจาก พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนพัฒนาท้องถิ่น ให้เข้มแข็ง เพื่อบริหารจัดการในเทศบาลและพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดสวัสดิการสังคม

2.2 มีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการสังคมกับพื้นที่ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมได้ต่อไปในอนาคต

2.3 มีการศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนนาถ เจริญรักษ์. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). *สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพร.
- จิตติพร ศิริตานนท์. (2543). *การเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดเจตคติต่อวิชาคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. หลักสูตรปริญญา รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. [Online]. แหล่งที่มา: <http://www.parliament.go.th> [5 เมษายน 2550]
- วรเดช จันทรศร. (2545). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- วรญา จตุพัฒน์รังสี. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภการ.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์และคณะ. (2550). *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยในรัฐธรรมนูญฉบับใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาธรรม.