

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา ความต้องการ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งเสนอ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

ได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สังเกตการณ์ในพื้นที่ศึกษา สัมภาษณ์คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาล สัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 295 ครั้วเรือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC+ วิเคราะห์ข้อมูล และ สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันเทศบาลตำบลอุทัยได้ให้บริการสาธารณะ จำนวน 5 การกิจ คือ 1) การให้บริการถนนสาธารณะ 2) การให้บริการทางระบายน้ำ 3) การให้บริการน้ำประปา 4) การให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) การให้บริการไฟฟ้าส่องทาง

เมื่อเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ระบบสาธารณูปโภคของสำนักผังเมือง กระทรวงมหาดไทย และเกณฑ์ของ John D. Millet พบว่าการให้บริการสาธารณะยังไม่ได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยเฉพาะในด้านมาตรฐานการบริการในด้านความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง และ ความก้าวหน้า และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย พบว่าประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการเพียง 4 การกิจหลัก โดยกำหนดระดับความพึงพอใจสูงสุดไว้ที่ 5 และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการน้ำประปาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ประชาชนมีความพึงพอใจไฟฟ้าส่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ประชาชนมีความพึงพอใจถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และ ประชาชนมีความพึงพอใจการเก็บขนขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ในภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอุทัยมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลปรับปรุง บำรุงรักษา ซ่อมแซม รวมทั้งยกระดับการบริการสาธารณะให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ อัตรากำลังมีน้อย ผู้บริหารงานในระดับสูงของเทศบาล ขาดการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ผู้บริหารเทศบาลไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงซ่อมแซมงานบริการสาธารณะต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะนอกเขตเทศบาล ประชาชนในเขตเทศบาลขาดจิตสำนึกและกระมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล และสาเหตุจากการเมืองท้องถิ่น

เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ คือควรจัดระบบการบริหารจัดการองค์กร ให้สามารถรองรับภารกิจบริการสาธารณะที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต รวมทั้งควรวางแผนพัฒนาบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับสภาพการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคตต่อไป

TE 155222

The objective of this research project is to study the people's problems, needs, and evaluation of the satisfaction regarding public services provided by Uthai Municipality; the problems which affect satisfaction in providing public services; including suggestions to increase an efficiency in providing public services.

Studied related documents, observed in area to be studied, interviewed executive committee and Municipality personnel. Interviewed people in the municipality area altogether 295 households. Analyzed the data by calculating the Mean and Standard Deviation and utilized SPSS PC+ to analyze and summarize the results of the research.

From the results, we can conclude that at present Uthai Municipality provides 5 public services which are 1) public roads, 2) drainage/sewage service, 3) hydrant water, 4) garbage collection, and 5) street lighting.

When compared to the infrastructure analysis conducted by the Town Planning Office, Ministry of Interior and the standards of John D. Millet, we find that the public services provided in the study area does not meet the aforementioned standards. This is especially true in terms of standards, speed of service, continuity and advancement. When analyzing the mean of the level of the people's satisfaction in public services provided by Uthai Municipality, we find that the people acknowledge only 4 main services. The highest level of satisfaction was set at 5 and we find that the people have medium satisfaction in hydrant water services with a mean of 2.95. The people's satisfaction in street lighting service resulted in a mean of 2.93. The people's satisfaction in public roads resulted in a mean of 2.71. The people's satisfaction in garbage collection resulted in a mean of 2.70. Overall, the people of Uthai Municipality have a medium level of satisfaction in public services provided by the Municipality resulting in a mean of 2.82. The people want the Municipality to maintain, renovate as well as by raising the standards of public services provided by the Municipality.

The factors that affect the efficiency of the aforementioned public services are lack of experts, limited manpower, lack of inspection and evaluation by executives in the Municipality, executives do not aware the significance of developing and renovating public services, there are other agencies involved in providing public services, providing public services outside of the municipality, people in the Municipality lack conscience and do not participate in the development of the municipality, and lastly, local politics.

Proposed some suggestions to increase an efficiency in providing services by: The organization management system should be arranged to support current and future public services including making the services developing plan be in harmony with future growth of the city.