

สภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

The State and Compare of the Public Electricity Service of Hua Fai Subdistrict
Administrative Organization, Candong Districk, Buriram Province.

วิชณู ปัญญาสงค์¹, ธนพัฒน์ จงมีสุข²

จิรดา จันทรส³, ประสิทธิ์ สินธุศิริ⁴, วรดา ฮูเชนต⁵

¹⁻²อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³⁻⁵สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

E-mail Address: pung_noy_ploy@hotmail.com, sinthusirip203@gmail.com,

Kalon9807@gmail.com, Wisanu.p12@gmail.com, oddoostic13@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 379 คน และกลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์คือ ผู้บริหารท้องถิ่น ปรชาญชาวบ้านและผู้ใหญ่บ้านจำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และแบบการสัมภาษณ์ สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า จำแนกตามเพศ สถานะภาพและระดับการศึกษาส่งผลให้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและถนนที่ใช้สัญจรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นว่าจะมีฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าสาธารณะ ตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาและให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำได้รวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน พร้อมทั้งให้งบประมาณอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

คำสำคัญ : ระบบไฟฟ้าสาธารณะ , ตำบลหัวฝาย

Abstract

The mixed methods research of qualitative research and quantitative research aim to study the state and compare of the public electricity service of Hua Fai subdistrict administrative organization, Candong districk, Buriram province. The sample group was divided into 2 groups. 379 questionnaires were calculated by using Taro Yamane table and another 17 interviewers were used by purposive sampling techniques. The research instruments were questionnaire and interview. The basic statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results of this research shown that the conditions of the public electricity service of Hua Fai subdistrict administrative organization, Candong districk, Buriram province was at the highest level. When considered in each aspect found that in every aspect were at the high level, the following services are equally available. Secondly, the service was continuous, followed by the punctual service, followed by adequate service. The service is progressive. In comparative analyzes by individual factors appeared when classified by gender, status and education level. There was no statistically significant difference at .05 levels. When classified by age, occupation, monthly income and using the road, there were statistically significant differences at the .05 level.

Keyword : Candong districk, Hua Fai subdistrict

บทนำ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมๆไปกับ การยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ประการแรกคือการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ประการที่สองคือการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมี ความตรงต่อเวลา โดยเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน ประการที่สามการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (the right quantity at the right geographical location) ซึ่ง ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ประการที่สี่การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ ประการสุดท้ายประการที่ห้าคือการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่า เดิม (Millet, John D. (1954)

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึงการติดตั้งโคมไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบแรงตา 220-230 โวลต์ (1 เฟส) และ 380-400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในบริเวณแนวถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอย คนข้าม ทางเดินเท้า(ฟุตบอล) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถ สาธารณะ ลานกีฬา ชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทาง มาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากภาครัฐ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไฟฟ้าสาธารณะจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีส่วนช่วยลดการเกิดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาการมั่วสุมของเยาวชน และปัญหาการก่ออาชญากรรมต่างๆ ในยามวิกาลเช่น การลักขโมย ฉกชิง วิ่งราว ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ ซึ่งการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน เป็นภารกิจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ,มาตรฐาน ไฟฟ้าสาธารณะ: 2547)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2542 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผายตั้งอยู่ในเขตอำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีเนื้อที่ 69 ตารางกิโลเมตร หรือ 43,125 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 1 ตำบล จำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน 2559 ทั้งสิ้น 7,434 คน เป็นเพศชายจำนวน 3,724 คน เพศหญิงจำนวน 3,710 คน จำนวน 1,970 ครัวเรือน โดยมองภาพรวมมีพื้นที่ค่อนข้างใหญ่และมีจำนวนประชากรเป็นจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาการที่ไฟฟ้าสาธารณะไม่ทั่วถึงหรือไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอาจทำให้เกิดปัญหา อุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาการมั่วสุมของเยาวชน และปัญหาการก่ออาชญากรรมต่าง ๆ ในยามวิกาล เช่น การลักขโมย ฉกชิง วิ่งราว ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ (ข้อมูล ปี พ.ศ. 2559ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย มีหน้าที่ในการทำบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน รวมทั้งการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงต้องมีไฟฟ้าแสงสว่างบริการแก่ประชาชน และได้มอบหมายให้ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย เป็นผู้ดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษา (ข้อมูล ปี พ.ศ. 2559ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์)

ไฟฟ้าแสงสว่างที่ติดตั้งไว้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ในรอบหลายปีที่ผ่านมา ยังไม่มีรายงานการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย ในด้านสถานที่จุดติดตั้งดวง โคมไฟฟ้าแสงสว่างและการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชนนั้น ถือเป็นภารกิจ ที่สำคัญประการหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะต้องดูแลและให้บริการสาธารณูปโภคแก่ประชาชนให้ได้อย่างทั่วถึง บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน รวมทั้งการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงต้องมีไฟฟ้าแสงสว่างบริการแก่ประชาชน หากเกิดปัญหาไฟฟ้าสาธารณะดับ ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ รวมทั้งไม่มีการติดตั้งให้ทั่วทุกตรอกซอก ผู้ใช้ถนนและทางเดินเท้าในการสัญจรไปมาได้รับความเดือดร้อน และเกิดความไม่ปลอดภัยในการใช้เส้นทางทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้รถใช้ถนนในเวลากลางคืน จึงเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสว่าง จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ กำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้า ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างจะต้องรวดเร็ว ฉับไว และจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ให้พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ฯ ซึ่งการให้บริการนี้ เป็นหัวใจสำคัญทำให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) ได้แก่วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษาคือ

1.1 ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 11 ในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน 2559 จำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,434 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane

1.2 ผู้วิจัยศึกษากลุ่มจากเทคนิคการสัมภาษณ์ ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดโควตา (Quota) จำนวน17คนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

- (1) พ่อค้าเตี๊อง ภาษี ปราชญ์ชาวบ้าน นักคิด นักพูด
- (2) นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
- (3) รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
- (4) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
- (5) เลขาณายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
- (6) บ้านโนนสำราญหมู่ที่ 1
- (7) ผู้ใหญ่บ้านบ้านตะแบงหมู่ที่ 2
- (8) ผู้ใหญ่บ้านบ้านปอแดงหมู่ที่ 3
- (9) ผู้ใหญ่บ้านบ้านหัวฝายหมู่ที่ 4
- (10) ผู้ใหญ่บ้านบ้านน้อยหนองบึงหมู่ที่ 5
- 11) ผู้ใหญ่บ้านบ้านโคกสว่างหมู่ที่ 6
- (12) ผู้ใหญ่บ้านบ้านขี้เหล็กหมู่ที่ 7

- (13) ผู้ใหญ่บ้านบ้านโนนเขาวาหมู่ที่ 8
- (14) ผู้ใหญ่บ้านบ้านหนองหญ้าคาหมู่ที่ 9
- (15) ผู้ใหญ่บ้านบ้านป่ามันหมู่ที่ 10
- (16) ผู้ใหญ่บ้านบ้านวังน้ำใส หมู่ที่ 11

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ แล้วนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้อง ความสอดคล้อง และความเหมาะสม แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จำนวน 3 ท่าน เมื่อแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงแล้วนำไปเก็บรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเป็นกรอบในการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำชุมชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลเพื่อการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาโดยกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์สภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์โดยเลือกวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้าแบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระภายในกรอบที่กำหนดไว้ คือแบบสัมภาษณ์ที่มีการสัมภาษณ์ถึงสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

- (1) ผู้วิจัยนำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งไปพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
- (2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
- (3) ผู้วิจัยรับแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- (4) นำแบบสอบถามมาสรุป อภิปราย และเขียนรายงานผล

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- (1) ผู้วิจัยนำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งไปบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอ อนุญาตสัมภาษณ์รายบุคคล
- (2) ผู้วิจัยออกสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยการบันทึกเทปเสียง
- (3) นำแบบสอบถามมาสรุป อภิปราย และเขียนรายงานผล โดยมุ่งพรรณนาและอธิบาย ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้นำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์ประมวลผลด้วย คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ในแต่ละประเด็นด้วยค่าสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วนำข้อมูลมา นำเสนอเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 การศึกษาสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับความคิดเห็นโดย แยกเป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้า สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามเพศโดยใช้ค่าสถิติ t- test Independent

4.4 เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยใช้ F – test เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจึงทำ การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé’s Method)

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้วิเคราะห์โดยการตีความในรูปของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา หรือ ตีความสร้างข้อสรุปแบบอนุมาน โดยนำประเด็นย่อยมาพิจารณาความเหมือน ความแตกต่างกัน และ ความสัมพันธ์กันมาหาข้อสรุปแล้วบรรยายวิเคราะห์เป็นความเรียง เพื่อหาข้อสรุป

สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาศภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นหญิง 202 คน (ร้อยละ 53.3) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26.4) มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 (ร้อยละ 52.2) ส่วนมากการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ อปวช. จำนวน 163 คน (ร้อยละ 43.0) มีอาชีพส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน (ร้อยละ 25.9) ต่อ เดือนมากที่สุดคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 140 คน (ร้อยละ 36.9) ถนนสายหลักที่ใช้สัญจรมากที่สุดคือ ถนนลาดยางบ้านหัวฝาย-นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน 139 คน (ร้อยละ 36.7)

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องรองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลารองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามลำดับ

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ที่มีถนนสายหลักที่ใช้สัญจรต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์มีความคิดเห็นว่าจะมีฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าสาธารณะตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาและให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำได้รวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน พร้อมทั้งให้งบประมาณอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เช่น ตามถนนสายหลัก บริเวณทางแยกจากถนนสายหลัก และถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลักจากเดิมที่ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนเพียงด้านเดียวก็ทำการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนทั้งสองด้านส่องเข้าหาถนนเพื่อเพิ่มแสง ไม่ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องเข้าที่นา เพราะจะทำให้ต้นข้าวไม่ออกรวง ให้ซ่อมแซมและแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็ว ให้แจ้งผลการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะผ่านผู้ใหญ่บ้าน และให้

ผู้ใหญ่บ้านรายงานออกหอกระจายข่าว อย่างน้อยเดือนละครั้ง ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ออกข้อบังคับกำหนดโทษ และอัตราการปรับแก่ผู้ขับรถบรรทุกอ้อย หรือผู้ที่ทำให้สายไฟฟ้าสาธารณะชำรุด หรืออุปกรณ์อื่น ชำรุดเสียหาย

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ทั้ง 5 ตำบล ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากประชาชนทุกระดับ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีเอกสารแนะนำการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและขอขยายเขตไฟฟ้า มีการจัดลำดับก่อน-หลัง มีมาตรฐานเชื่อถือได้ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม มีความทันสมัยของเครื่องมือมีการปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการอยู่เสมอ ประชาชนจึงมีความความคิดเห็นต่อการให้บริการของระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับ ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช บำรุงศรี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ปรากฏว่าทุกด้านคือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มารับบริการและให้การต้อนรับ การเอาใจใส่การให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานอย่างสำคัญยิ่งและแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานการให้บริการ พุดจาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเวเบอร์ (Weber; อ้างถึงในวิโรจน์ สัตยศันท์สกุล, 2538) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเรียกว่าไฟล์อีราอีทีสตูริโอ (File Ira Et studio) โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย ช่วยชู (2548) ได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นรายข้อพบว่า ให้บริการอย่างตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ รองลงมาคือการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันท่วงตามกำหนดเวลา รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนอาจมีความคิดเห็นว่าการให้บริการไม่ค่อยมีความเหมาะสมทำให้ได้รับการบริการที่ล่าช้า ประชาชนจึงมีความคิดเห็นด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีMillet (1954, p.397 อ้างถึงใน นพ คุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนและยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของปรัชญา เวสาร์ช (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนาน เกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม สรุปได้ว่าการให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเป็นรายข้อพบว่าไฟฟ้าสาธารณะตามจุดต่างๆมีคุณภาพและแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอ รองลงมาคือในกรณีที่ไฟฟ้าเกิดชำรุดหรือขัดข้องมีช่องทางการแจ้งเหตุที่เพียงพอ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีไฟฟ้าสาธารณะตามจุดต่างๆมีคุณภาพและแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีMillet (1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ว่าหมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นรายชื่อ การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ทันท่วงที รองลงมาคือความสม่ำเสมอของการให้บริการ รองลงมาคือได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ อาจขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนจึงทำให้การบริการอาจไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีMillet (1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ว่า คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของกุลธนะ ธนาพงศธร (2547 หน้า 13-14 อ้างถึงใน ธีธัชชาคม จิตบรรจง 2557 หน้า 16) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลบางส่วน ใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นรายชื่อ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่นแบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สูงสุด รองลงมาคือความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคืออุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย และอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ อาจขาดอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีMillet (1954, p.397 อ้างถึง ใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ว่า คือ การ ให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผู้ศึกษาได้พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรปรับปรุงในการให้บริการเป็นไปอย่างไม่เลือกปฏิบัติ

1.2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ต่อขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความเหมาะสม และเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการกับให้ประชาชนให้มากขึ้น

1.3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรจัดหาให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

1.4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรเพิ่มการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนอย่างถูกต้องและตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

1.5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย ปลอดภัยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์

2.2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

2.3. ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1. ควรมีการกำหนดนโยบายให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2. ควรมีการกำหนดนโยบายในการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

3.3. ควรมีการกำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน

บทสรุป

สภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ทั้ง 5 ตำบล ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏว่า จำแนกตามเพศ สถานะภาพและระดับการศึกษาส่งผลให้ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและถนนที่ใช้สัญจรส่งผลให้แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์มีความคิดเห็นว่าจะมีฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าสาธารณะ ตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาและให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำได้รวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน พร้อมทั้งให้งบประมาณอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เช่น ตามถนนสายหลัก บริเวณทางแยกจากถนนสายหลัก และถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลักจากเดิมที่ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนเพียงด้านเดียวก็ทำการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนทั้งสองด้านส่องเข้าหาถนนเพื่อเพิ่มแสง ไม่ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องเข้าที่นา เพราะจะทำให้ต้นข้าวไม่ออกรวง ให้ซ่อมแซม และแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็ว ให้แจ้งผลการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะผ่านผู้ใหญ่บ้าน และให้ผู้ใหญ่บ้านรายงานออกหอกระจายข่าว อย่างน้อยเดือนละครั้ง ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ออกข้อบังคับกำหนดโทษ และอัตราการปรับแก่ผู้ขับรถบรรทุกอ้อย หรือผู้ที่ทำให้สายไฟฟ้าสาธารณะชำรุด หรืออุปกรณ์อื่นชำรุดเสียหาย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2548) 104 มาตรฐานงานไฟฟ้า สาธารณะ.
กุลธน ธนาพงศธร. (2547). แนวทางการศึกษานโยบายสาธารณะ. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและ
วิธีการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐศาสตร์. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ : ซีไอเดียเคชั่น.
นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหลม
ฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
นวภูมิ บำรุงศรี (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ประเภทที่อยู่อาศัย ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.,.
ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์
วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ศุภชัย ช่วยชู.(2548).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
กรุงเทพฯ.
สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหา
พิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York : Mc Graw-Hill