

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
Public Opinion on the Operation of Tambon Administrative Organization,
Muang District, Yasothon Province.

ศุภลักษณ์ ประมวงค
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Suphalak Puramongkhon
Maha Sarakham Rajabhat University
Email: Suphaluk_pu@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 28 มิถุนายน 2563; วันที่แก้ไขบทความ 19 กรกฎาคม 2563; วันที่ตอบรับบทความ: 5 สิงหาคม 2563
Received: June 28, 2020; Revised: กรกฎาคม 19, 2020; Accepted: August 5, 2020

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับ มาตรา 253 บัญญัติไว้ว่า ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ตลอดทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายการบริหารราชการไทย บัญญัติไว้ใน มาตรา 78 ว่า รัฐจะต้องดำเนินการตามนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินดังนี้ (1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน (2) จัดระบบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความชัดเจนและเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ (3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบบริการประปาหมู่บ้านและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณคดีในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (4) พัฒนาภาครัฐโดยให้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น เนื่องจากรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุดองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล ในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้อการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้อการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้อการตามลำดับขั้นความต้อการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป (Maslow, A. H., 1970)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้ หน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องกระทำ มี 9 ประการ และหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจพิจารณากระทำได้ มี 13 ประการ (โกวิท พวงงาม, 2546 : 110)

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งตำบลชุมเงิน มีพื้นที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบทั้งหมด 216 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยพื้นที่จำนวน 8 หมู่บ้าน สำหรับอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน ภายใต้บังคับแห่งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 และมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ข้อ 16 ซึ่งประกอบไปด้วย รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอ

ภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือการอนามัย และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นประชาชนผู้ซึ่งมีส่วนได้เสียในการบริหารงานหรือดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางต่อการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน และเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 3,842 คน (ข้อมูลจำนวนประชากรสำรวจ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน และเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 3,842 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นเองโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) และแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ (1) งานด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ (2) งานด้านการจัดประเพณีต่างๆ (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และ (5) งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากศูนย์การศึกษานโยบายบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้นำชุมชน/ท้องถิ่นในเขตตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 362 คน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 362 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง และนำไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยข้อคำถามกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 107) ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ช่วง เพื่อแปลความหมายจากผลคะแนนเฉลี่ย (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 335) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41- 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยการแจกแจงความถี่

6. นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage)ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร

2) สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ในแต่ละด้านของความคิดเห็น ตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Discription)

ผลการวิจัย

พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้ง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า/อนุปริญญา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเกษตรกรรม จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดประเพณีต่างๆ ($\bar{x} = 3.95$) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.88$) ด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 3.19$) ด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ ($\bar{x} = 2.83$) และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.58$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังต่อไปนี้

3.1 เพศ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาเป็นรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการจัดประเพณีต่างๆ ส่วนอีกจำนวนที่เหลือทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 อายุ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 อาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ เมื่อเกิดโรคระบาดขึ้นในพื้นที่ อบต.ควรมีบทบาทเข้ามาดำเนินการแก้ไข ให้ทันเวลา รวดเร็ว อันดับที่ 2 คือ พื้นที่ของ อบต.ชุมเงินตั้งอยู่เป็นพื้นที่ลุ่มน้ำ ควรเพิ่มงบในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางน้ำอย่างเต็มที่ และ อันดับที่ 3) ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขได้รับโอกาสก้าวหน้าทั้งจากการศึกษาเล่าเรียนและจากการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน เรียง

จากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดประเพณีต่างๆ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่รับบริการในด้านต่างๆ ที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินอาจจะยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก เนื่องจากยังไม่ปรากฏผลงานเป็นที่ประจักษ์หรืออาจมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการต่างๆ ยังไม่ทั่วถึงพี่น้องประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิกุล มีมานะ. (2557). ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านคุณสมบัติทั่วไป ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ด้านคุณลักษณะการเป็นผู้นำ และด้านความรู้ความสามารถที่ประชาชนมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำหน้าที่บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ อาจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ สุนทรา. (2559 : 108). วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านงานประชาสัมพันธ์การส่งเสริม สนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกับชุมชนภาคีรัฐและเอกชนด้านงานประชาสัมพันธ์การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน และสื่อมวลชนด้านงานประชาสัมพันธ์แก่สังคมชุมชนและการพัฒนาท้องถิ่นแบบยั่งยืน และด้านงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลเวียง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อะวะติ. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 5. เป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพได้อาชีพหนึ่งของชุมชนที่จัดฝึกโดย อบต.ของท่าน รองลงมาคือข้อที่ 7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัยอย่างเป็นธรรม เกี่ยวกับท่านและกลุ่มอาชีพที่ท่านสังกัด ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 1. ได้รับเรื่องราวการฝึกฝนอาชีพที่ อบต.จัดบริการ ในพื้นที่ที่มากนักน้อยเพียงใด ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลชุมเงินที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินยังมีความคิดเห็นหรือพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพเท่าใดนัก อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินยังไม่ได้ส่งเสริมอาชีพที่ประชาชนต้องการอย่างทั่วถึง หรือมีการส่งเสริมแต่อาจขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุจิตรา เชื้อขันธ**. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ด้านการจัดประเพณีต่างๆ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านการจัดประเพณีต่างๆ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6. มีความโปร่งใสในการจัดงานประเพณีทุกครั้ง รองลงมา คือ ข้อ 4 การมี อบต.มาช่วยในการจัดงานประเพณีถือเป็นเรื่องดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลกรใน อบต. มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชนในการจัดกิจกรรมประเพณีต่างๆ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน ด้านการจัดประเพณีต่างๆ อยู่ในระดับดีพอสมควร กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการให้ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่แล้วก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย ตรงตามกำหนดเวลา เป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่ระดับหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **คณะเทคโนโลยีสังคมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์**. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สโรชา แพร่ภาษา**. (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนด้านภารกิจทำให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจทำให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์

ด้านสาธารณสุข พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7. ในการทำงานด้านสาธารณสุขหรือสุขภาพอนามัย อบต.ของท่านทำได้ดีแล้ว รองลงมา คือ ข้อ 5. เคยใช้บริการจาก อบต.เมื่อยามเจ็บไข้ได้ป่วยยามฉุกเฉินหรือมีญาติได้รับอุบัติเหตุ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. การให้การดูแลด้านสาธารณสุขของ อบต.มีประโยชน์ต่อคนในชุมชน ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินยังดำเนินการเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขในพื้นที่ยังไม่เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนมากเท่าที่ควร ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการให้ขึ้นไปอีก หรือเพิ่มการสื่อสารกับพี่น้องประชาชนให้มากกว่าที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2549) ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549 พบว่า จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,136 ราย แยกเป็นตัวอย่างใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รวม จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.35 ในเขตชุมชนพิเศษ (ในเขตสถาบันการศึกษา) 5 ชุมชนจำนวน 81 ราย และ 1 กลุ่มตัวอย่างจากนอกเขตเทศบาลที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำนวน 40 ราย ผลการประเมินพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษามีโรงเรียนเทศบาล เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักการช่างและสมาชิกสภาเทศบาล สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมกองสวัสดิการสังคม สำนักการคลัง สถานธนาบาล (โรงรับจำนำ) และกองวิชาการและแผน แต่อาจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณีย์ เดียววิศเรศ. (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมิน พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีส่วนส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7. การเชิญชวนการเข้าร่วมกิจกรรมของ อบต.เปิดกว้างให้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะบางคนบางกลุ่มเท่านั้น รองลงมา คือ ข้อ 6. ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ อบต.ใส่ใจการประวัตัวของ

ประชาชนเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. อบต.ของท่านมักจะถามความต้องการชาวบ้านทุก ครั้ง/ทุกเรื่องที่จะดำเนินการพัฒนาท้องถิ่น ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลชุมเงินด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นยังไม่เป็นที่พอใจของพี่น้องประชาชนใน พื้นที่เท่าใดนัก การประสานความร่วมมือหรือการรับฟังความคิดเห็นหรือการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ของหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง ครอบคลุมเท่าที่ควร ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินต้องมีความพยายามให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือเข้ามามีส่วนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหนองหน่วยงานมากขึ้น กว่านี้ ซึ่งงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ ประญกุล. (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการใน ระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมใน การให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำ กว่าในภาพรวม และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผล การศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอ ภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6. งบประมาณที่ใช้ดำเนินงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีอย่างเพียงพอหรือไม่ รองลงมา คือ ข้อ 7. อบต.ยังมีความจำเป็นในการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. ทรัพยากรธรรมชาติที่ยังคง เหลืออยู่ทุกวันนี้ส่วนหนึ่งมาจากการมี อบต.เกิดขึ้น ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชุม เงินนั้นมีการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แหล่งน้ำ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของพี่น้อง ชาวตำบลชุมเงินที่มีพื้นที่ราบลุ่มใกล้แหล่งน้ำหลายหมู่บ้าน ตลอดทั้งมีการรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชน หมู่บ้านในระดับที่น่าพอใจแก่ประชาชนที่รับบริการทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจที่ดีส่งผลต่อความคิดเห็น ในระดับที่ดีน่าพอใจเช่นเดียวกัน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผล

การศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มากมายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เพศ จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาเป็นรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการจัดประเพณีต่างๆ ส่วนอีกจำนวนที่เหลือทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็จะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินส่วนใหญ่แต่ละด้านไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันคือ ด้านการจัดประเพณีต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **สุจิตรา เชื้อนรินทร์**. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2) อายุ จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** อายุของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นสัญลักษณ์ให้รู้ว่าใครเกิดก่อนหลัง ประชาชนที่อายุน้อยและประชาชนที่มีอายุมาก ก็จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปตามความรู้สึกของตนเอง ทำให้พบความแตกต่างในงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **พิกุล มีมานะ** ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ

จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่ต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตลอดทั้งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุจิตรา เชื้อนขันธ** ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิฐานะที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ระดับการศึกษาของประชาชนเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีความรู้ มีการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความรู้สึกความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป และจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปตามความรู้สึกของตนเอง ทำให้พบความแตกต่างในงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **นิรันดร์ ปรัชญกุล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) อาชีพ จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ด้วยประชาชนถึงแม้ว่าจะมีอาชีพที่แตกต่างกัน แต่ละอาชีพก็จะมีรายได้ต่างกันออกไปตามอาชีพที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งจะมีลักษณะการปฏิบัติหรือการกระทำที่ต่างกัน ต่างก็ต้องการหรือมีความมุ่งหวังที่จะมีส่วนได้รับการบริการหรือการตอบสนองความต้องการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงินที่แตกต่างกันออกไปทั้งด้านการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพ ด้านการจัดประเพณีต่างๆ ด้านสาธารณสุข ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ประชาชนในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **นิรันดร์ ปรัชญกุล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุจิตรา เชื้อนขันธ** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเงิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ เมื่อเกิดโรคระบาดขึ้นในพื้นที่ อบต.ควรมิพบปะเข้ามาดำเนินการแก้ไข ให้ทันเวลา รวดเร็ว อันดับที่ 2 คือ พื้นที่ของ อบต.ชุมเงินตั้งอยู่เป็นพื้นที่ลุ่มน้ำ ควรเพิ่มงบในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางน้ำอย่างเต็มที่ และ อันดับที่ 3) ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขได้รับโอกาสก้าวหน้าทั้งจากการศึกษาเล่าเรียนและจากการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม (2546). การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) การสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 14(21), 106-122.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสานจัดพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. รองศาสตราจารย์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิกุล มีมานะ. (2557). "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด" สารนิพนธ์นี้การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรรณิ์ เดียววิเศษ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

- สุจิตรา เชื้อนรินทร์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุพรรณิ สุทธา. (2559 : 108). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. (2 nded). New York: Harper & Row.