

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**
**People's Satisfaction towards the Administration of the Sub-District
Administrative Organization, Mueang District, Roi Et Province**

พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (จงแจ้งกลาง) ดร.¹

Phrakhrupalad NiwetChinavaro (Jongjaengklang)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลรอบเมือง จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง พบว่า ประชาชนเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของ อบต. มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจประชาชน; การบริหารงานของเทศบาล

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา; MahachulalongkornrajavidyalayaUniversity Nakhon Ratchasima Campus, Thailand.

Corresponding Author, E-mail: pichitpuri2@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the people's satisfaction towards the administration of the Sub-District Administrative Organization, Rob Mueang Sub-district, Muang District, Roi-Et Province; 2) to compare the people's satisfaction towards the administration of the Sub-District Administrative Organization, Muang District, Roi-Et Province; Tambon Rob Mueang quantitative research The random sampling population used in the research was 359 people living in the municipality area around the city. The research instrument was a questionnaire and the statistics used to analyze the data were mean, standard deviation. The results showed that;

The results showed that People's Satisfaction towards the Administration of the Sub-District Administrative Organization, Mueang District, Roi Et Province Overall, it's at a moderate level. When considering each aspect, it was found that satisfaction was at a moderate level in all aspects. and the comparison of the people's satisfaction towards the administration of the Sub-District Administrative Organization around the city found that the people's gender, age Education level, status, monthly income and different occupations were satisfied with the administration of the Sub-district Administrative Organization. Overall and each aspect is no different. Additional suggestions regarding the administration of the municipality are as follows: 1) should allow more people to participate in the administration; 2) the administration should improve Reduce the process of providing services to visitors for convenience. faster

Keywords: people's satisfaction; municipal administration

บทนำ

ประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จะให้ความสำคัญกับการปกครองตนเอง หรือการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศ ตามอุดมการณ์ประชาธิปไตยประการสำคัญ คือ “การกระจายอำนาจการปกครอง” ทั้งนี้เพื่อให้การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานที่จะฝึกฝนให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจ

ในโลกและกระบวนการการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย จากแนวคิดข้างต้นรัฐบาลได้ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้น โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, 2537) กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม. 58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงอบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นสถาบันทางการเมืองระดับพื้นฐาน มีหน้าที่ในการจัดบริการเพื่อให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย และจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและอยากทราบว่าประชาชนในท้องถิ่น มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและเชื่อมโยงให้ประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความเข้าใจในปัญหาและ ความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นประชากรที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอใครก็ตามคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ คนไหนไม่ตอบก็หาคนใหม่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนเมื่อไรก็เลิกเก็บ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) กล่าวคือ แจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปใช้ในการเก็บข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สำหรับอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระใช้ค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

การดูแล การรักษา ความสะอาดถนนและทางเดินสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับการอุปโภค บริโภค และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การก่อสร้างและปรับปรุงทางคมนาคมทางบก

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการฝึกอบรมผลิตปุ๋ยชีวภาพเพื่อการประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การรณรงค์ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อ

ด้านการพัฒนาการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือความเสมอภาค ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุข ด้านการพัฒนาการบริการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ไม่ต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลการศึกษายกตามรายด้านดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยแปรผล อยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการประชาชนในด้านข่าวสารและบริการอย่างทั่วถึงอภิปรายได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาและรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชุมชน จึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนข้อมูลเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ผ่านสื่อที่เข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร รังสิวงศ์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก อบข. ศึกษากรณี: การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารกับสมาชิก ได้นั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงสมาชิกได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากข้อมูลข่าวสารรายละเอียดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลงทุน การบริการสมาชิก และการจัดสวัสดิการต่างๆ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สมาชิกได้มีความรู้ และความเข้าใจ

ด้านการพัฒนาสังคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยแปรผล อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง กระทำอย่างรวดเร็วและทั่วถึง อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ได้ให้ความสำคัญของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ประสบปัญหาทางสังคม อาทิเช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ซึ่งเป็นประชาชนอยู่ในกลุ่มที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่น องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองจึงได้ให้บริการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ อย่างเป็นกระบวนการและขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด

ด้านการเมืองและการบริหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยแปรผล อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ อบต.รอบเมือง ให้ความสนใจในการขอสนับสนุนงบประมาณดำเนินการ

ช่วยเหลือประชาชนเนื่องจากการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ อภิปรายได้ว่า อบต. รอบเมือง ได้ยึดหลักการกระจายอำนาจในการบริหารงานสู่ประชาชนในชุมชนโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนงานและสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนสามารถนำงบประมาณไปช่วยเหลือประชาชนในชุมชนของตนเองสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย หิรัญโต (2523) ที่ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ องค์ประกอบที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ การมีงบประมาณเป็นของตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ของตนเองรวมถึงอำนาจในการบริหารงบประมาณลงสู่ประชาชนนั้นด้วย

ด้านการพัฒนาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยแปรผล อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต.รอบเมือง สนับสนุนให้มีการรณรงค์การจัดแยกประเภทขยะมูลฝอย อภิปรายได้ว่า อบต.รอบเมือง ได้ให้ความสำคัญในการกำจัดขยะมูลฝอยเนื่องจากในปัจจุบันปัญหาของขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยาก หากปล่อยให้มีการทิ้งขยะก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา เช่น ปัญหาของสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านสุขภาพที่มาจากเชื้อโรคและพาหะนำโรคจากกองขยะ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ในด้านนโยบายการสาธารณสุขและสังคมสงเคราะห์ ซึ่งอบต.รอบเมือง ได้มีการส่งเสริมกิจกรรมการคัดแยกขยะในครัวเรือน โรงเรียน วัด และขยายพื้นที่การเก็บขยะมูลฝอยรวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สรรหาวัสดุอุปกรณ์ และยานพาหนะ ให้มีการดำเนินการอย่างถูกต้องครบวงจรครอบคลุมทุกพื้นที่

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาสังคม ด้านการเมืองและบริหารด้านการพัฒนาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยจำแนกตาม เพศ อายุ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจาก เพศ และอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำค่าเฉลี่ยแปรผลที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับต่ำสุดที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข ดังนี้

1.1 ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของ อบต.รอบเมือง เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อมาขอรับบริการในด้านต่าง ๆ และควรมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนอย่างต่อเนื่องทุกปี

1.2 อบต.รอบเมือง ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชนที่มีความต้องการศึกษาหาความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชน มีการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคข้อมูลข่าวสาร

1.3 อบต.รอบเมือง ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการพื้นฐานของชุมชนรวมทั้งด้านการบริหารงานของ อบต.รอบเมือง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการบริหารงานของ อบต.

1.4 อบต.รอบเมือง ควรพัฒนาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในด้านการจัดการความรู้ของการบริหารงาน อบต.รอบเมือง เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการดำเนินกิจกรรมใหม่ ๆ และสามารถบริหารงาน อบต. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกันนี้คือ ศึกษาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนอีกส่วนหนึ่งด้วย

2.2 ควรมีงานวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ แต่ศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อศึกษาว่า ปัจจัย หรือตัวแปรด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรระดับนี้

เอกสารอ้างอิง

พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัย หิรัญโต. (2523). หลักการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อรภัทร รังสิวงศ์. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อ กบข. ศึกษากรณีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อประชาสัมพันธ์ กบข. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

http://www.tja.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=1841:2010-06-30-09-52-08&catid=123:-11&Itemid=32, 2552