

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุมอำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์
THE OPINION OF PEOPLE TOWARD THE OPERATION OF CHAN DUM MUNICIPALITY,
PHLAPPHLACHAI DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ณัฐฐา ทองนำ รองศาสตราจารย์ ประชัช คณะเนวิน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา และด้านการดำเนินการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลาก แบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8939 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านการวางแผนพัฒนา และด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนพัฒนา รองลงมา คือ ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการทั่วไป

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ มีความต้องการให้เทศบาลสร้างถนน ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนทางเท้า และรางระบายน้ำ ให้สามารถสัญจรไปได้สะดวก รองลงมา คือ มีความต้องการให้เทศบาลขยายเขตไฟสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความต้องการให้เทศบาลรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของประชาชน, การดำเนินงานของเทศบาล, เทศบาลตำบลจันตุม

ABSTRACT: The purpose of this study was to find out of the Opinion of People toward the Operation of Chan DUM Municipality, Phlapphlachai District, Buriram Province in 3 aspects i.e. the general services, the planning development, and monitoring of operations. The random samples were 367 of the population at Chan DUM Municipality selected through the table of Krejcie and Morgan. Proportional stratified random sampling and Simple random sampling. The research instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire, including check list, 5-rating scale and open-ended form with the reliability of 0.8939. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, mean and standard deviation. The study results revealed that:

1. The study of the Opinion of People toward the Operation of Chan DUM Municipality, Phlapphlachai District, Buriram Province overall was at a high level. When considering each aspect, it showed that the general services was at a moderate level while the rest aspects were at a high levels. The aspects ranked from the highest to lowest mean scores were the planning development, followed by monitoring of operations. The lowest mean score was the general services.

2. The highly recommended additional opinions and suggestions were as follow : There is a need to improve municipal road construction, road repair, sidewalks and gutters. To allow traffic to be easily followed by the demand for municipal public lighting expanded to cover all areas. And there is a need for municipalities to listen to public opinion, respectively.

Keywords : The Opinion of People , Operations of Municipality, Chan DUM Municipality

บทนำ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองแบบกระจายอำนาจ กำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงาน รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น จากแนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบ

ประชาธิปไตย โดยคำนึงถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถออกเสียงประชามติ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นของตนเองได้ รวมทั้งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินงานของเทศบาล เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและความต้องการของตนเอง จึงควรให้บุคลากรในท้องถิ่นมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของท้องถิ่นเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหา

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลาง จึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึงกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ ในแง่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนาน ย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่ดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่น (วิชชุกร นาคธน. 2550 : 3)

จากการดำเนินงานในรูปแบบของเทศบาลตำบลจันทุม ซึ่งเป็นการให้บริการตามวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตามที่กฎหมายกำหนด คือ การให้บริการสาธารณะซึ่งประกอบด้วย ด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารจัดการองค์การภายใต้ระบบธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งการให้บริการดังกล่าว อาจจะไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความรู้ความเข้าใจตลอดทั้งความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุมนั้นมีน้อย และประชาชนอาจยังไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมเท่าไรนัก หรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลนั้นเป็นอย่างไร เป็นปัญหาต่อการพัฒนาและการจัดทำแผนโครงการต่างๆ ของแต่ละหมู่บ้านที่จะเสนองบประมาณ เพื่อพัฒนาหมู่บ้านที่ประสบปัญหาหาร่วมแสดงความคิดเห็นจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลจันทุม เพราะคิดว่าเลือกตัวแทนเข้าไปแล้ว คือสมาชิกสภาเทศบาลไปทำหน้าที่แทนตนเองอยู่แล้ว จึงไม่ใชหน้าที่ของตน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลจันทุม (เทศบาลตำบลจันทุม 2556: 14) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาล สังกัดเทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามากำหนดแนวทางด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนาและด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนรวมทั้งการดำเนินงานและพัฒนางานให้ครอบคลุมในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุมอำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันทุม อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตเนื้อหา** การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน โดยบูรณาการมาจากภารกิจขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2553 : 171-173) ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 **ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 7,533 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2556 (อำเภอปลื้มพลายชัย. 2556 : ไม่มีเลขหน้า)

2.2 **กลุ่มตัวอย่าง** ได้จากการสุ่มจากประชากร

2.2.1 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 149) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน

2.2.2 ใช้การสุ่มหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling)

2.2.3 แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลาก

3. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา และด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน ใช้การสุ่มหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลาก

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จะมีคำถามให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

2.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม

2.3 ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในเขตเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกมัท อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8939

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลื้มพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อ

นำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ และหาความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 367 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดทำคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา และด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัยบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการวางแผนพัฒนา และด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนพัฒนา รองลงมา คือ ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการทั่วไป

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ มีความต้องการให้เทศบาลสร้างถนน ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนทางเท้า และวางระบายน้ำ ให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก รองลงมา คือ มีความต้องการให้เทศบาลขยายเขตไฟสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความต้องการให้เทศบาลรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลอื่น ๆ นำไปใช้วางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน กำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เทศบาลตำบลจันดุมให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ บริการน้ำดื่ม เอกสารการติดต่อราชการ ที่นั่งพักรอ สถานที่จอดรถในการติดต่อราชการ ลดขั้นตอนในการขอรับบริการ เบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียวในเวลาที่กำหนด มีการออกให้บริการรถน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามหมู่บ้าน มีการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ต่าง ๆ มีการจัดทำแผนงานและโครงการส่งเสริมด้านกลุ่มอาชีพ มีจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข มีการจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ มีการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และให้ประชาชนแต่ละชุมชนมีส่วนร่วมตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานเทศบาล มีการประชุมสมาชิกที่เป็นตัวแทนของประชาชนจากทุกหมู่บ้าน สามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง และแจ้งให้ประชาชนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดทำแผนงานในการป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากปัญหาธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง ภัยหนาว อากาศร้อน อุทกภัย เป็นประจำ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สามีคัต (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพร อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย ด้านการบริการทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เทศบาลตำบลจันตุมอาจยังขาดวัสดุอุปกรณ์การบริหารบางอย่าง รวมทั้งสถานที่ อาคาร สนาม สถานที่จอดรถ ยังไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรบางคนให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนไม่มากนัก และการให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ ปรีชญกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 จากผลการวิจัย ด้านการวางแผนพัฒนา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารเทศบาลตำบลจันตุมให้ความสำคัญกับการวางแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการออกทำประชาคม นอกจากนั้นยังมีการวางแผนการก่อสร้างปรับปรุงบำรุงถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำให้เป็นไปด้วยความสะดวก มีการวางแผนขยายเขตไฟฟ้าและไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง และขยายเขตการบริการประปา มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์/โทรสาร และมีบริการสาธารณะที่ประชาชนพึงได้รับอย่างถ้วนหน้า มีการวางแผนงานโครงการเสริมสร้างและเพิ่มทักษะอาชีพของครัวเรือน การสนับสนุนกองทุนกลุ่มอาชีพ มีการจัดโครงการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษา สุขภาพและอนามัย สวัสดิการชุมชน การกีฬาและการนันทนาการ การสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงการจัดการทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการและรณรงค์กำจัดขยะมูลฝอย และมีการวางแผนการบริหารจัดการรณรงค์การดูแลรักษาป่าในชุมชน และมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุเทพ คลังกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกุง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารด้านวางแผนพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 จากผลการวิจัย ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตระหนักถึงความจำเป็นในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ มีการให้ประชาชนใช้สิทธิ์เพื่อให้เทศบาลเปิดเผยข้อมูล มีการแต่งตั้งประชาชน บุคคลภายนอกเข้าเป็นกรรมการติดตามและประเมินผล แผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น และการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสการบริหารงานเทศบาล ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนฉาย ผลเรือง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2 . ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ มีความต้องการให้เทศบาลสร้างถนน ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนทางเท้า และวางระบายน้ำ ให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก แสดงให้เห็นว่าการคมนาคมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ สัญจรไปมาไม่สะดวก ส่วนใหญ่ถนนในเขตเทศบาลเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ยังมีเส้นทางคมนาคมบางสายที่เป็นลูกรัง และมีสภาพการสัญจรไปมาลำบาก โดยเฉพาะในฤดูฝนที่มีน้ำท่วมขังตามถนนสายต่าง ๆ ที่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ สร้างปัญหาให้แก่การขนส่งสินค้า การบริการทางสังคมแก่ประชาชน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลจันตุมมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่ไม่มากพอ เมื่อเทียบกับภารกิจงานด้านต่าง ๆ ที่จะต้องดูแล ประกอบกับสภาพพื้นที่รับผิดชอบที่มีขนาดใหญ่ ทำให้การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ทั่วถึง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกฉัตร ตรีภูริรัมย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการสร้างถนน และปรับปรุง ซ่อมแซมถนนให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนพัฒนา ดังนั้น ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและมีความพร้อมที่จะจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลในด้านต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลหรือผู้รับผิดชอบควรจัดฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานของ

ทุกส่วนราชการก่อนการจัดทำแผน การประชุมซักซ้อมทำความเข้าใจการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งการวางแผนแต่ละประเภทต้องทำความเข้าใจในทุก ๆ เรื่อง ตลอดจนการนำแผนไปปฏิบัติควรให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับการปฏิบัติงาน เพราะว่าการวางแผนงานนั้นเป็นการลดความไม่แน่นอน และปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลบรรลุตามเป้าหมายที่ปรารถนา ประกอบกับเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผนโครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาเทศบาลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.2 จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการทั่วไป ทั้งนี้ปัจจุบันมีการปรับระบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ บุคลากรบางคน บางกลุ่มยังยึดติดกับระบบการบริหารราชการแบบเดิม ทำให้แนวความคิดการบริการประชาชนให้ความสำคัญไม่มากนัก ดังนั้น เทศบาลตำบลจันตุมโดยเฉพาะผู้บริหารและผู้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทศบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนและนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้กับบุคลากรในเทศบาลให้มีความเข้าใจในการบริการประชาชน โดยจัดให้มีบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลัง ทักทายประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยคำว่า "สวัสดี" ทุกครั้ง ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสที่เกิดจากน้ำใสใจจริง ให้บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพ อ่อนโยน ให้คำอธิบาย แนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีระบบการให้บริการและขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องเดียวกันเหมือนกัน และกล่าวคำว่า "สวัสดี" เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง หรือมีการออกบริการประชาชนในพื้นที่แต่ละหมู่บ้าน มีการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกจากการรับบริการด้านต่าง ๆ ในเทศบาลอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และได้รับการตอบสนองความต้องการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เน้นการทำงานเชิงรุก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาต่อความคิดเห็นของประชาชน เพื่อที่จะเป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอ

พลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ควรจะทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการวางแผนงานด้านภัยธรรมชาติต่าง ๆ

2.3 ควรจะทำการศึกษาทบทวนที่คาดหวังและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจันตุม อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานของผู้บริหาร และนำไปพัฒนานุเคราะห์ และพัฒนาภารกิจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จตุเทพ คลังกุล. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

เดือนฉาย ผลเรือง. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นิตยา สามัคคี. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว. ภาคนิพนธ์** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์).บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2555). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. บุรีรัมย์ : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- “แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551”. (2551, 22 กุมภาพันธ์). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 40 ง.
- วิชชุกร นาคน. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานเทศบาลตำบลจันทุม. (2556). **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2557 – 2559)**. บุรีรัมย์ : สำนักงานเทศบาลตำบลจันทุม.
- สำนักทะเบียนอำเภอพลชัย. (2556). **ทะเบียนราษฎร**. บุรีรัมย์ : งานทะเบียนราษฎรอำเภอพลชัย.
- เอกณัฐ ตระกูลรัมย์. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพลอำเภอชุมพลบุรีจังหวัดสุรินทร์**. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.