

บทความวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี

ครรชิต เข็มพันธุ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 3,628 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นการสอบถามจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลวิหารขาว มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว ในภาพรวมทั้ง 10 นโยบาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า
 - 2.1 ปัจจัยด้านเพศ พบว่าความแตกต่างของเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในนโยบายที่ 1 และ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนนโยบายอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน
 - 2.2 ปัจจัยด้านอายุ พบว่าความแตกต่างด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในนโยบายที่ 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนนโยบายที่ 4 และ 7 ไม่แตกต่างกัน
 - 2.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่าความแตกต่างของสถานภาพสมรส มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในนโยบายที่ 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนโยบายที่ 6 และ 7 ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอนาทม จังหวัดสกลนคร

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล

คคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอนาทม จังหวัดสกลนคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอนาทม จังหวัดสกลนคร นำมาสร้างเป็นร่างแบบสอบถาม

2. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา

3. นำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

4. การหาค่าความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยนำไปทดสอบใช้กับประชาชนตำบลบางปิด ซึ่งเป็นตำบลที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98 แสดงว่าแบบประเมินน่าเชื่อถือได้

5. นำแบบทดสอบที่หาค่าความเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้น จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอนาทม จังหวัดสกลนคร เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว จำนวน 50 ข้อ แบ่งเป็น 10 นโยบาย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น อย่างอิสระเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาวอำเภอนาทม จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 เพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 อายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาอายุน้อยกว่า 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.75 การศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 142 คน และ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และร้อยละ 29.25 ตามลำดับ ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ประชาชนมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย จำนวน 96 และ 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.0 และ 21.75 รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมการปฏิบัติตามนโยบายทั้ง 10 นโยบาย

ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทุกนโยบาย ในระดับปานกลาง ยกเว้นนโยบายที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมการปฏิบัติตามนโยบายอยู่ในระดับมาก และนโยบายที่ 9 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อภาพรวมการปฏิบัติงานตามนโยบายอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชนที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อนโยบายในภาพรวมทั้ง 10 นโยบาย

1) ด้านความแตกต่างทางเพศ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในนโยบายที่ 1 และ 5 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนนโยบายอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2) ด้านความแตกต่างของอายุ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 8 นโยบาย ได้แก่ นโยบายที่ 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9 และ 10 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนนโยบายที่ 6 และ 7 ไม่แตกต่างกัน

3) ด้านความแตกต่างของสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 8 นโยบาย ได้แก่ นโยบายที่ 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนโยบายที่ 6 และ 7 ไม่แตกต่างกัน

4) ด้านความแตกต่างด้านระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 9 นโยบาย ได้แก่ นโยบายที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนโยบายที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

5) ด้านความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 8 นโยบาย ได้แก่ นโยบายที่ 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านที่ 4 และ 5 ไม่แตกต่างกัน

6) ด้านความแตกต่างด้านอาชีพ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 10 นโยบาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 7 นโยบาย ได้แก่ นโยบายที่ 1, 2, 4, 5, 7, 9 และ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านที่ 3, 6 และ 8 ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต้องการให้ภาครัฐประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายต่างๆ เช่น โครงการปรับปรุง พัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านระบบสาธารณสุขในชุมชน การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การรักษายามเจ็บไข้ได้ป่วย และให้เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการด้านโครงการต่างๆ เพื่อนำไปดำเนินการจัดหาและพัฒนาขึ้นโดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง และโปร่งใส

อภิปรายผลวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการสนับสนุนและเชื่อมโยงกับโครงการกองทุนหมู่บ้าน โดยการพัฒนาศักยภาพการผลิต การแปรรูปและการตลาด เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ตลอดจนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อเป็นการสร้างรายได้ที่มั่นคงถาวรให้กับชุมชน เช่น โครงการส่งเสริมอาชีพ สนับสนุนกลุ่มอาชีพต่างๆ โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรในการทำและใช้ปุ๋ยอินทรีย์/ชีวภาพ โครงการลานค้าชุมชน ศูนย์รวมการค้าขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้า โครงการสนับสนุนสถาบันชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรอรุณ ละมุนจิตต์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ระดับปานกลาง ยกเว้น การปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันเนื่องจากความแตกต่างกันในด้านปัจจัยต่างๆ ทั้งอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาของประชาชนที่มีจะมีโอกาสในการรับรู้รับทราบถึงนโยบายทำให้เกิดความรู้อและความเข้าใจในนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล โครงการพัฒนาชุมชน ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาระบบการบริหารองค์การ รวมทั้งโอกาสในการเข้าถึง การรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาวและเจ้าหน้าที่ควรเน้นการเปิดโอกาสและมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงนโยบาย และจัดการมีส่วนร่วมเพื่อรับฟังความเห็นต่อการพัฒนาโครงการต่างๆ ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการที่ดำเนินการ

2. การดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการและระเบียบปฏิบัติตามนโยบาย อบต. ควรมีการพัฒนาขั้นตอน วิธีการ และควรปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เป็นกิจหลักและการพัฒนาการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ แก่ประชาชน มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ และระเบียบปฏิบัติ ตามนโยบายของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว จังหวัดสิงห์บุรี
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพัฒนารูปแบบ การมีส่วนร่วมการรับรู้ความเข้าใจต่อนโยบายต่างๆ ของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจรูปแบบ กระบวนการของการดำเนินตามนโยบายของเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายทั้ง 10 นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลวิหารขาว