

รายงานการวิจัย

ศึกษาการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน

อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

The Study of Operations in Public Service of I-San Subdistrict Municipality,

Muang District, Buriram Province

พระฉัตรนุพงศ์ (อรรถกานโม) สิงห์กุล¹

รัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 18,391 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าเทศบาลฯ มีการดำเนินการ

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

²รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

สูงกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and compare operations in public service of I-San Subdistrict Municipality, Muang district, Buriram province classified by personal factors such as gender and occupation. Population used in the study consisted of 18,391 people in the area. Samples were 391 people by Taro Yamane method. The questionnaire with rating scale was used as a tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and least significant difference by Scheffe's method.

The results of the study revealed that:

1. The people's opinions on the operations in public service of I-San Subdistrict Municipality, Muang district, Buriram province in overall were at high level, ranked by descending; utilities and infrastructure, public health and the environment, education, religion and culture and economic and tourism respectively.

2. The opinion of people with different gender was not different as a whole. When considering by aspect, it found that people had different opinion on economic and tourism, education, religion and culture which was statistically significant at .01 level. Female's opinion on Subdistrict Municipality's operations was higher than male's. The others were not different.

3. The opinion of people with different occupation was not different on the operations in public service of I-San Subdistrict Municipality.

บทนำ

ในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น กฎหมายสูงสุดที่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานจะต้องยึดถือและปฏิบัติโดยเคร่งครัดคือ กฎหมายรัฐธรรมนูญ และในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นรัฐธรรมนูญที่ได้บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไว้เป็นอย่างดี โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนอย่างแท้จริงในประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศไทย โดยรัฐธรรมนูญฉบับนี้มีเจตนารมณ์มุ่งกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมีบทบัญญัติอย่างชัดเจนว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นเองได้และพัฒนาเศรษฐกิจให้ทั่วถึงเท่าเทียมรวมทั้งยังได้แสดง

เจตนารมณ์ในการพัฒนาจังหวัดให้มีความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน นอกจากนี้ยังได้ระบุถึงการปกครองท้องถิ่นซึ่งต้องพัฒนากระจายอำนาจให้ส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีกฎหมายพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานรากของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองสามารถจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการตรวจสอบกำกับดูแลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นดังกล่าวมีความสำคัญต่อระบบการบริหารภาครัฐทั้งราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการถ่ายโอนงานเงินคนและความเป็นอิสระในการบริหารจัดการจากส่วนกลางซึ่งจะเกี่ยวข้องกับภารกิจรับผิดชอบใหม่ๆที่เกิดขึ้นการปรับบทบาทโครงสร้างวิธีการทำงานและแนวทางดำเนินงานที่สำคัญๆทั้งในระดับภูมิภาคท้องถิ่นและชุมชน ตลอดจนการสนับสนุนสร้างการมีส่วนร่วมของภาคีพัฒนาจากส่วนต่างๆให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารขับเคลื่อนการพัฒนาสู่การปฏิบัติในทุกระดับทั้งนี้เพื่อพัฒนาชีวิตสนองความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้นนำการบริการของรัฐลงสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลักๆได้ดังนี้ คือบริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านชีวิตความเป็นอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือการจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุก

คนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

จากเหตุผลและความสำคัญในเรื่องการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษา 4 ด้านได้แก่ ด้านสาธิตปฏิบัติการ ด้านสาธิตสูงและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศและอาชีพ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวและด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม-31 มีนาคม 2558

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 18,391 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลอิสาน พ.ศ.2557, 2557: 1)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 จำนวนตามสูตรได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 391.48 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 391 คน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยคำนวณตามสัดส่วนค่าร้อยละ และเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ออกหนังสือจากวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเสนอต่อนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยตนเอง และได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์การตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test

สรุปผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน (ร้อยละ 50.64) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน (ร้อยละ 49.36) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 167 คน (ร้อยละ 42.71) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ ส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 149 คน (ร้อยละ 38.11) และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 75 คน (ร้อยละ 19.18)

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ($\bar{x}=4.21$) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=3.85$) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ($\bar{x}=3.84$) และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.30$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 6 ข้ออยู่ในระดับมาก และมี 1 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับดังนี้ เทศบาลฯ มีการดูแลบำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย ($\bar{x}=4.48$) รองลงมาเทศบาลฯ จัดให้มีสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย ($\bar{x}=4.45$) และเทศบาลฯ มีการสร้างและบำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ ($\bar{x}=4.38$) ส่วนข้อที่เทศบาลตำบลอิสาน ดำเนินการน้อยที่สุดคือ เทศบาลฯ มีการบริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.45$)

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 5 ข้ออยู่ในระดับมาก และมี 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

หาน้อย 3 อันดับดังนี้ เทศบาลฯ มีการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=4.10$) รองลงมาเทศบาลฯ มีการให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น ($\bar{x}=4.29$) และเทศบาลฯ มีการให้บริการแนะนำรักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน ($\bar{x}=4.05$) ส่วนข้อที่เทศบาลตำบลลิสาณดำเนินการน้อยที่สุดคือ เทศบาลฯ มีการเก็บขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันโรคต่างๆ ($\bar{x}=3.33$)

3) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 3 ข้ออยู่ในระดับมาก และมี 4 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับดังนี้ เทศบาลฯ มีการส่งเสริมและจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ ($\bar{x}=4.11$) รองลงมาเทศบาลฯ จัดให้มีศูนย์กลางการซื้อขายสินค้าในหมู่บ้านหรือชุมชน เช่น ตลาดนัด ($\bar{x}=3.78$) และเทศบาลฯ มีการประสานงานกับส่วนราชการในพื้นที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.54$) ส่วนข้อที่เทศบาลตำบลลิสาณดำเนินการน้อยที่สุดคือ เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}=2.83$)

4) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{x}=3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับดังนี้ เทศบาลฯ มีการกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ($\bar{x}=4.09$) รองลงมาเทศบาลฯ มีการสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ ($\bar{x}=4.01$) และเทศบาลฯ มีการสนับสนุนการศึกษานอกระบบ เช่น การศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x}=3.98$) ส่วนข้อที่เทศบาลตำบลลิสาณดำเนินการน้อยที่สุดคือ เทศบาลฯ มีการจัดบริการสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมหรือการส่งเสริมสำหรับกลุ่มดังกล่าว ($\bar{x}=3.52$)

3. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลิสาณ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยประชาชนเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าเทศบาลฯ มีการดำเนินการสูงกว่าประชาชนเพศชาย ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลิสาณ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลอิสาน ได้ให้ความสำคัญด้านการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่รับผิดชอบ โดยมีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้เทศบาลตำบลอิสาน ยังได้กำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนา เช่น พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งตำบลให้มีความสะดวกและมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคมนาคมขนส่ง ด้านความสงบเรียบร้อย และความสงบสุขของประชาชน มีการบริหารจัดการที่ดีในตำบลอิสาน โดยประชาชนได้รับบริการที่ดี มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและเกิดการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการพัฒนา (แผนพัฒนาเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์, 2557 : 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเทศบาลตำบลอิสาน ได้ดำเนินการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอ

เมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีการดำเนินการมากที่สุดคือ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลได้ดำเนินการในเรื่องดูแล บำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดให้มีสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย การสร้างและบำรุงรักษาดน และทางระบายน้ำ แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของเทศบาลฯ ในการส่งเสริมให้ประชาชนดูแลรักษาสุขภาพด้วยการจัดสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ในการออกกำลังกาย นอกจากนี้เทศบาลฯ ยังดูแลรักษาสาธารณูปโภคพื้นฐานคือการสร้างและบำรุงรักษาดน และทางระบายน้ำ

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลฯ ได้สนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุขเช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ มีการให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น นอกจากนี้เทศบาลฯ ยังได้ดำเนินการให้บริการแนะนำรักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเทศบาลฯ มีการกิจกรรมเพื่อทำนุ บำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น เทศบาลฯ มีการสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ และเทศบาลฯ มีการสนับสนุนการศึกษานอกระบบ เช่น การศึกษานอกโรงเรียน ส่วนด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลฯ มีการส่งเสริมและจัดตั้ง

กลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ จัดให้มีศูนย์กลางการซื้อขายสินค้าในหมู่บ้านหรือชุมชน เช่น ตลาดนัด และเทศบาลได้ประสานงานกับส่วนราชการในพื้นที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศและที่มีอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยประชาชนเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการสูงกว่าประชาชนเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรจัดบริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ

2) เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการเก็บขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันโรคต่างๆ

3) เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น

4) เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรจัดบริการสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมหรือการส่งเสริมสำหรับกลุ่มดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร, 2554. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. ปรินูญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. 2557. ข้อมูลทะเบียนราษฎร พ.ศ.2556.

เอกสารอัดสำเนา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2541. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

_____ . 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ราชกิจจานุเบกษา. 2542. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542..