

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

2. สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 40,354 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถิติ จำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโระ ยามาเนะ (Taro Yamane) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยวิธีการสุ่ม

แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตาม เพศ อาชีพ และการศึกษากลุ่มละใกล้เคียงกัน ทั้งหมดรวม 396 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 198 คน เพศชาย 198 คน กลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม แบ่งเป็นอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร 132 คน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 132 คน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 132 คน การศึกษาแบ่งเป็น 4 ระดับ ระดับประถม 96 คน ระดับมัธยมต้น 96 คน ระดับมัธยมปลาย 102 คน ระดับอนุปริญญาขึ้นไป 102 คน แบ่งตามเขตที่อยู่อาศัย เขต 1 5 กลุ่ม 12 ชุมชน 132 คน เขต 2 5 กลุ่ม 12 ชุมชน 132 คน เขต 3 5 กลุ่ม 12 ชุมชน 132 คน ชุมชนละใกล้เคียงกันเขตละเท่าๆ กัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยแยกออกเป็น

1. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน ดังนี้

- หลักนิติธรรมและคุณธรรม
- หลักความรับผิดชอบ
- หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- หลักการมีส่วนร่วม
- หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญา

ท้องถิ่น

- ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน
- ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
- ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 396 ฉบับ มาจำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษาของประชาชนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

4.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพและการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4.4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากการเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

5.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้

5.1.2 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมือง กาฬสินธุ์ 5 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจ และแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

5.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ระหว่างอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระหว่างการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระดับประถมศึกษากับระดับอนุปริญญาขึ้นไป ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.3 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 4 หัวข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

5.3.1 ด้านคุณภาพชีวิต

- 1) ขอให้เทศบาลพัฒนาเรื่องอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน มีกองทุนหมุนเวียนประกอบอาชีพ มีร้านค้าชุมชนขายสินค้า OTOP ของชุมชน
- 2) งบประมาณด้านสวัสดิการสังคมควรจัดให้เพียงพอและครอบคลุมทุกด้าน ไม่ควรเน้นเบี้ยยังชีพอย่างเดียว ควรมีเงินสงเคราะห์ศพผู้ยากไร้ ฉุกเฉินชีพ เงินช่อมบ้าน ผู้ประสบสาธารณภัย ศูนย์เด็กเล็กในชุมชนและห้องสมุดประชาชนด้วย
- 3) ขอให้ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชนมีความจริงใจในการปฏิบัติ

งานและเอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนจริง ๆ

4) ควรปรับปรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ ปลุกต้นไม้ให้มากขึ้น รวมทั้งการจัดสรรอุปกรณ์การกีฬาให้กับชุมชนและเยาวชนให้มากขึ้น มีอุปกรณ์กีฬาเล่นทั้งปี

5.3.2 ด้านสาธารณูปโภค

1) ถนนคอนกรีตในชุมชนคับแคบ ไม่มีท่อระบายน้ำ ถนนดินเป็นหลุมเป็นบ่อน้ำท่วมทุกปี ควรปรับปรุงแก้ไข

2) ป้ายจราจร ป้ายซอยไม่ชัดเจน

3) หอกระจายข่าวไม่ได้มาตรฐาน ส่งเสียงรบกวน บางจุดไม่ดัง

4) น้ำประปาไหลอ่อน น้ำไม่พอใช้ บางครั้งสกปรก และราคาค่าน้ำประปาไฟฟ้ามีราคาแพง

5.3.3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1) ขอให้เน้นงานเฝ้าระวังทางสังคม เช่น การสุ่มตรวจปีศาจในชุมชน ทรายอะเบทควรมีคุณภาพดีในการกำจัดลูกน้ำยุงลาย และควรจัดการเรื่องศูนย์สุขภาพชุมชนให้ดีกว่านี้ การสร้างเสริมสุขภาพควรทำอย่างจริงจัง

2) ควรจัดกิจกรรมทำความสะอาดให้เป็นรูปธรรม ตั้งแต่การคัดแยกขยะในครัวเรือน การทำน้ำหมักชีวภาพ และโครงการปลอดถังขยะ

3) ควรตัดแต่งต้นไม้ในซอยทุกชุมชนไม่ให้ขึ้นสูงจนถูกสายไฟเพราะอาจเกิดอันตรายไฟฟ้าลัดวงจรได้ง่าย

5.3.4 ด้านการศึกษา

1) เทศบาลควรสนับสนุนทุนการศึกษาครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและให้ต่อเนื่องจนเรียนจนถึงชั้นปวส. ปริญญาตรี

2) การศึกษาภาคบังคับควรได้เรียนฟรีจริงๆ ไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีก

3) ควรรับโอนสถานศึกษาในเขตเทศบาลมากำกับดูแลเด็กๆ จะได้มีโอกาสเรียนเท่าเทียมกัน

4) ควรสอนพิเศษเรื่องคอมพิวเตอร์ ภาษาดังประเทศต่างๆ ให้ผู้สนใจและกลุ่มแม่บ้านในชุมชน

5) ควรจัดรถรับ - ส่งนักเรียน

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ในการอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้จะอภิปรายแยกเป็นข้อๆ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากนั้น เป็นผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน่าจะเป็นเพราะว่าเทศบาลได้บริหารงานและให้บริการสาธารณะตามภารกิจ โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการ มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และมีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก

ส่วนในด้านความพึงพอใจรายด้านนั้นถึงแม้ว่าในเรื่องการแถลงงบประมาณจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางแต่ก็น่าจะคาดหวังว่าเทศบาลซึ่งดำเนินงานบริหารภายใต้หลักความโปร่งใส สามารถเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว ผ่านรายงานในวารสารเทศบาล หรือแถลงผ่านการประชุมสภาให้ประชาชนทราบได้ รวมทั้งการสนับสนุนงบประมาณเพื่อทำกิจกรรมบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเรื่องการบริหารเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ เยี่ยมบ้านแม่หลังคลอด และเรื่องการจัดระบบเฝ้าระวังทางสังคม การป้องกันการทำรุนแรงต่อสตรีและเด็ก การล่วงละเมิดเด็ก

ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในเรื่องการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นคุณค่าในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน ในเรื่องการ ส่งเสริมการเกษตรอินทรีย์เพื่อลดสารพิษ สารเคมี ป้องกันสารตกค้างและลดค่าใช้จ่ายให้ประชาชน การสนับสนุนให้มีร้านค้าชุมชนเพื่อจำหน่ายสินค้าให้สมาชิกในชุมชนและมีรายได้จากเงินปัน

ผลเมื่อสิ้นปี การสนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพในลักษณะการลงทุนอุตสาหกรรมในครัวเรือน หรืออุตสาหกรรมขนาดย่อม การสนับสนุนของดีในชุมชนเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาหารอร่อยในชุมชน ศิลปวัตถุในชุมชน ศาสนสถานในชุมชน การจัดอบรมอาชีพที่ประชาชนสนใจ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ในอินเทอร์เน็ต แผ่นพับ สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์

ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ในเรื่องการสนับสนุนจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดกิจกรรมดนตรีประชาธิปไตยสำหรับเด็กและเยาวชน การจัดระบบเฝ้าระวังทางสังคม เช่น การสุ่มตรวจปีศาจหารสารเสพติดในโรงเรียน การบำบัดรักษาและดูแลผู้ติดยาเสพติด

ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน ในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบ และเปิดเผยงบแสดงฐานะการเงินให้ประชาชนทราบ การแต่งตั้งคณะกรรมการ กำหนดราคากลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง การตั้งศูนย์บริการข่าว ณ สำนักงานเพื่อบริการประชาชนในเรื่องที่ต้องการทราบ ส่วนเป็นกิจกรรมที่เทศบาลดำเนินการอยู่แล้วทั้งสิ้น หากเทศบาลเน้นหนักสนับสนุนงบประมาณและดำเนินการให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากขึ้นก็จะสามารถพัฒนาไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากได้

2. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในเรื่องเพศไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่า ประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน เพราะผลการวิจัยเปรียบเทียบในระหว่างเพศไม่พบความแตกต่างมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลได้ให้ความสำคัญต่อบริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่แยกชาย-หญิง จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการวิจัยเปรียบเทียบในระหว่างอาชีพและการศึกษา พบว่าตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้ ในระหว่างอาชีพ พบว่ามีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจซึ่งอภิปรายได้ว่าประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร บางส่วนได้มีโอกาสเข้ามาทำงานในฐานะพนักงานจ้างของกอง/ฝ่ายต่าง ๆ ในเทศบาล รวมทั้งได้รับการดูแล ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นอย่างดี

เช่น เบี้ยยังชีพ ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษาบุตร ฌุยังชีพ และการช่วยเหลืออื่นๆ จึงทำให้ประชาชนกลุ่มอาชีพนี้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลมากกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งบางครั้งประชาชนกลุ่มพ่อค่านักธุรกิจจะมีปัญหากับเทศบาลในเรื่องผลประโยชน์การทำมาหากิน เช่น การเสียภาษีต่างๆ การเก็บขนขยะ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้า อาจรวมไปถึงการยื่นขอเพื่อจัดซื้อจัดจ้างในการก่อสร้างต่างๆ จึงอาจเป็นเหตุผลให้กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร เช่นเดียวกับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจถึงแม้จะมีความคาดหวังในการได้รับบริการจากเทศบาลไม่สูงมากนักเนื่องจากเป็นการให้บริการภาครัฐ น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี เก็บขนขยะตรงเวลาก็พึงพอใจแล้ว หากได้ทราบข่าวการร้องทุกข์ การร้องเรียน ร้องขอจากกลุ่มอาชีพรับจ้างเกษตรกรในชุมชนก็จะถือเป็นข้อบกพร่องในการจัดกิจกรรมของเทศบาล ทั้งนี้ ประชาชนกลุ่มอาชีพนี้จะวางตัวอยู่ในลักษณะของผู้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล หรือไม่เข้ามายุ่งเกี่ยว ไม่ให้ความสนใจเป็นเรื่องของการเมืองท้องถิ่นเป็นการหาเสียง จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างเกษตรกร

ในระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระดับประถมศึกษากับระดับอนุปริญาขึ้นไป ระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญาขึ้นไป ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าคนในชุมชนส่วนมากมีโอกาสดในการเรียนน้อยต้องออกมาทำมาหากิน รับจ้าง ค้าขายเล็กๆ น้อย หรือประกอบอาชีพทางการเกษตร เมื่อได้รับการดูแลจากเทศบาลไม่ว่าจะในเรื่องการศึกษาของลูก ทุนประกอบอาชีพในครอบครัว เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ติดเชื้อเอชไอวีได้รับการดูแลในเรื่องสาธารณสุขไปตลอด รวมทั้งได้รับการจ้างงานจากเทศบาล จึงทำให้คนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง ซึ่งอาจจะมีหน้าที่การงานดี ช่วยเหลือตนเองครอบครัวได้ และไม่ค่อยมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมกับทางเทศบาล บวกกับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลเมืองในระดับเดียวกันหรือท้องถิ่นอื่นที่ใหญ่กว่าที่มีรายได้มากกว่ามีผลงานดีกว่า จึงทำให้กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลน้อยกว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

3. การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

และข้อเสนอแนะมากมาย ซึ่งเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน การให้บริการ สาธารณะ การสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ รวมทั้งการทำมาหากิน การศึกษา และการ สาธารณสุข ซึ่งเทศบาลได้ดำเนินการอยู่แล้วแต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงยังคงหล่น ในบางเรื่อง บางกรณีจะได้นำไปประมวลไว้ในข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้นำไปดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

จากการศึกษาเรื่องนี้ ได้พบข้อที่น่าสนใจในการศึกษาหลายประการที่ผู้บริหารควร ตระหนัก เพราะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้รับบริการ คือ ความสำเร็จของงาน บริการ การได้รับบริการที่สนองตอบตามความต้องการและความจำเป็นที่เกิดขึ้นจะเป็น ลักษณะของการให้บริการที่เป็นไปตามปัญหาที่เกิดขึ้น หรือเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่ของรัฐหรือ ท้องถิ่นต้องให้บริการ ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล จึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการช่วยเหลือสูง และหาก ได้รับการตอบสนองก็จะมี ความพึงพอใจมาก ตรงข้ามถ้าเป็นหน้าที่บริการของรัฐหรือท้องถิ่น จะมีความคาดหวังค่อนข้างต่ำจะได้รับการมากหรือน้อย ค้อยราคาหรือค้อยคุณภาพก็ดีกว่า ไม่ได้ ดังนั้นเมื่อเทศบาลจัดทำกิจกรรมต่างๆ ให้แม้จะไม่รู้สึกถึงเนื้อแท้ของบริการนั้น ๆ แต่ก็ รู้สึกพอใจในบริการและจะรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นเมื่อตรงกับความต้องการ

ซึ่งสอดคล้องกับมิลเล็ท (Millet : 1945) ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ว่าต้องให้การบริการอย่างเท่าเทียม มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา บริการอย่างเพียงพออย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะ บรรลุผลและบริการอย่างก้าวหน้า ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัย ต่างประเทศเรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการกระจายอำนาจของประเทศเนปาล ของ เดฟ ราจ ดาฮาล , ฮารี ยูพรีตี และ ฟานินดรา ชับบา (Dev Raj Dahal , Hari Uprety และ Phanindra Subba : 2001) ส่วนที่สำคัญที่สุดในการบริหารกิจการบ้านเมืองก็คือ การเสริมสร้างการทำงานด้วย “ความรับผิดชอบ” และ “โปร่งใส” ซึ่งได้แก่

1. การเปิดเผยการอภิปรายหรือการลงมติของสภาต่อสาธารณะชน
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแผนงานและโครงการ
3. การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินงบประมาณต่อสาธารณะชน
4. มีการวางแผนการให้บริการสาธารณะร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับ

บริการ

5. การมีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุดคือ การร่วมตรวจสอบของชุมชน สังคม สื่อมวลชน หรือฝ่ายตรงข้าม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลและการบริหารงานในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังพบว่ามีบางด้าน บางข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 5 ด้าน

ด้านหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล มี 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลสนับสนุนและส่งเสริมประชาชนในการใช้สิทธิเลือกตั้ง ทั้งระดับชุมชนท้องถิ่นและระดับชาติเสมอ และข้อที่ประชาชนพึงพอใจในระดับต่ำสุด คือ เทศบาลเคยแถลงงบประมาณที่สามารถจัดซื้อ จัดจ้าง ได้ต่ำกว่าเงินงบประมาณที่ตั้งไว้ให้ประชาชนทราบ

การสนับสนุนงบประมาณตามภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มี 11 ข้อ ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลมีการ ป้องกันโรคติดต่อ การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การให้ความรู้เรื่องเอชดี ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด มี 2 ข้อ คือ เทศบาลมีการบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุในชุมชนและการเยี่ยมบ้านแม่หลังคลอด และเทศบาลมีการจัดระบบเฝ้าระวังทางสังคมป้องกันการกระทำรุนแรงต่อสตรีและเด็ก การล่วงละเมิดเด็ก

ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มี 11 ข้อ
 ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลมีการจัดให้มีและปรับปรุงระบบการกำจัด
 ขยะและสถานที่กำจัดขยะ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด คือ เทศบาลมี
 การจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นคุณค่าในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
 สิ่งแวดล้อม

ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน มี 11 ข้อ
 ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลมีการสนับสนุนให้มีตลาดได้รุ่ง ลานค้า
 ชุมชนที่ถูก สุขลักษณะเพื่อคุณภาพได้มาตรฐานทั้งผลิตภัณฑ์และผู้ประกอบการ ส่วนข้อที่
 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด มี 6 ข้อ คือ เทศบาลให้การส่งเสริมการเกษตร
 อินทรีย์เพื่อลดสารพิษ สารเคมี ป้องกันสารตกค้าง และลดค่าใช้จ่ายให้ประชาชน เทศบาล
 ให้การสนับสนุนของดีในชุมชนเพื่อการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาหารอร่อยในชุมชน
 ศิลปวัตถุในชุมชน ศาสนสถานในชุมชน เทศบาลมีการจัดอบรมอาชีพที่ประชาชนสนใจ
 เพื่อนำไปสร้างรายได้เป็นอาชีพที่มั่นคงให้ครอบครัว เทศบาลมีการสนับสนุนให้มีร้านค้าใน
 ชุมชน เพื่อจำหน่ายสินค้าให้สมาชิกในชุมชน และมีรายได้จากเงินปันผลสิ้นปี เทศบาลมี
 การสนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพในชุมชนในลักษณะการลงทุนอุตสาหกรรมในครัวเรือน
 หรืออุตสาหกรรมขนาดย่อม และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ผลิตภัณฑ์ชุมชนใน
 อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์

ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มี 11 ข้อ
 ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลจัดให้มีการแบ่งเขตชุมชนให้ครอบคลุมเต็ม
 พื้นที่เทศบาล เพื่อสะดวกในการปกครองดูแลและมีข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ
 ปานกลาง 3 ข้อ คือ การจัดระบบไฟระวังทางสังคม เช่น การสุ่มตรวจปีสสาวะหา สารเสพติด
 ในโรงเรียน การบำบัดรักษาและดูแลผู้ติดยาเสพติด เทศบาลมีการจัดกิจกรรมดนตรี
 ประชาธิปไตยสำหรับเด็กและเยาวชน และเทศบาลให้การสนับสนุนจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้
 ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน มี 11 ข้อ ข้อที่ประชาชน
 มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เทศบาลมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้ต่ำกว่าเงินงบประมาณ
 ที่ตั้งไว้สามารถนำไปทำงานใหม่เพิ่มได้อีกหลายโครงการ เช่น โครงการก่อสร้างถนนเป็นคัน
 และมีข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด 3 ข้อ คือ เทศบาลสนับสนุนการตั้ง

ศูนย์บริการรวมข่าว ณ สำนักงาน เพื่อบริการประชาชนในทุกเรื่องที่ต้องการทราบ เทศบาลมี การแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลางในการจัดซื้อจัดจ้าง และเทศบาลเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามาตรวจสอบและเปิดเผยงบแสดงฐานะการเงินให้ประชาชนทราบ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ที่มีความถี่สูงสุด ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพชีวิต ขอให้เทศบาลพัฒนาเรื่องอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความ ยากจน มีกองทุนหมุนเวียนประกอบอาชีพ มีร้านค้าชุมชนเพื่อขายสินค้าโอท็อปของชุมชน

ด้านสาธารณสุขโรค ถนนคอนกรีตในชุมชนคับแคบ ไม่มีที่ระบายน้ำ ถนนดินเป็นหลุม เป็นบ่อ น้ำท่วมทุกปี ควรปรับปรุงแก้ไข

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขอให้เน้นงานเฝ้าระวังทางสังคมเป็นการ ตุ่มตรวจปัสสาวะในชุมชน ทราโยะเบทควรมีคุณภาพดีในการกำจัดลูกน้ำยุงลาย และควรจัด การเรื่องศูนย์สุขภาพชุมชนให้ดีกว่านี้ การสร้างเสริมสุขภาพควรทำอย่างจริงจัง

ด้านการศึกษา เทศบาลควรสนับสนุนทุนการศึกษาครอบครัวผู้มียายได้ น้อย และให้ต่อเนื่องจนเด็กเรียนจบถึงชั้น ปวส. ประโยชน์

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารเทศบาลและสภา เทศบาล ว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาขอรับ บริการอย่างไร เพราะนักการเมืองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งมีอำนาจหน้าที่และอิทธิพลที่ สามารถทำให้เกิดความคับข้องใจ และถูกครอบงำทางความคิด จิตสำนึก จึงอาจทำให้กระทบ ต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ได้