

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย นางสุพัฒนา ทิพกนก **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ณฤมล อินทร์ประสิทธิ์ ประธานกรรมการ

ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ กรรมการ

ผศ.ชมพูนุท เมฆเมืองทอง กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2548 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.95 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.1 การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้

1.2 ประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก คือ ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่น ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาคาความยากจน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ คือ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำแนกตามการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระดับประถมศึกษากับระดับอนุปริญญาขึ้นไป โดยระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญญาขึ้นไป

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ขอให้เทศบาลพัฒนาเรื่องอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาคาความยากจน มีกองทุนหมุนเวียนประกอบอาชีพ มีร้านค้าชุมชนขายสินค้า OTOP ของชุมชน เทศบาลควรสนับสนุนทุนการศึกษาครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ขอให้เน้นงานเฝ้าระวังทางสังคม เช่น ให้มีการสุ่มตรวจปัสสาวะในชุมชน ทราขายอะเบทควรมีคุณภาพดี ควรดูแลเรื่องศูนย์สุขภาพชุมชนให้ดีกว่านี้ งบประมาณด้านสวัสดิการสังคมควรจัดให้เพียงพอ ควรมีเงินสงเคราะห์ศพผู้ยากไร้ และควรปรับปรุงถนนคอนกรีตในชุมชนให้กว้างขวางและมีท่อระบายน้ำ

Title : A Study of the Satisfaction of People with the Administration of Kalasin Municipality

Author : Mrs. Suphattana Thipkanok **Degree** : M.A. Social Sciences
for Development)

Advisors : Mrs. Narumol Inprasitha Chairperson
Dr. Rungson Singhalert Committee
Assist. Rrof Chomphunuch Mekmuangthong Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2006

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction, and also survey the opinions and suggestions of people about the administration of Kalasin municipality. The sample subjects were three hundred and ninety six villagers who live in the area under Kalasin municipality in 2005. They were selected by the accidental random sampling and quota sampling technique. The research instrument was five-rating-scale questionnaire with 0.95 of the reliability. The data was analyzed by the computer program. The research statistics used were percentage, mean, standard deviation, *t*-test and One Way ANOVA.

Results of the research were as follows:

1. According to the data, it was found that the average degree of the satisfaction of people with the administration was high. In regard to the five principles of good governor , it was found that the most satisfaction of people with the five principles was audibility, justice, participation, responsibility, and efficiency and quality respectively.

2. In regard to the efficiency of administration, it was found that the most satisfaction of people with the administration was corruption campaign, economic promotion and poverty campaign, community security, environmental preservation, cultural and local wisdom promotion.

3. In regard to the independent variables, it indicated that the satisfaction of different sex was not significantly different at .05 of the statistical level. Whereas, the satisfaction of different occupation and educational background was significantly different at .05 of the statistical level. The degree of the satisfaction of the labors and farmers was higher than the satisfaction of the businessmen and government officers. And also the degree of the satisfaction of the participants who got primary diploma was higher than the participants with associate degree.

In conclusion, it suggests that the administrators should emphasize on poverty campaign, community funds for an economic purpose, setting up OTOP center, educational funds, community security, public health center, sufficient funds for social welfare, funeral funds, improving concrete roads and an efficient draining system of waste water.