

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ เทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แยกได้ดังนี้คือ
  - 1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์จำนวน 6,926 คน จำนวน 11 หมู่บ้าน
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 11 หมู่บ้าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ

1. ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน

ผลการวิจัย พบว่า

1.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วมตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 การยึดระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ ข้อ 2 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการประชาชน และ ข้อ 3 การได้รับคำแนะนำชี้แจงข้อระเบียบต่าง ๆ จากเทศบาล ตามลำดับ

1.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ข้อ 1 การรับฟังปัญหาด้วยความสนใจและการให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มที่แก่ประชาชนที่มีข้อสงสัยในระหว่างรับบริการ และข้อ 3 มารยาทในการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ

1.1.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 การออกประกาศมรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนก่อนตราเทศบัญญัติ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนรูปแบบและงานที่ชัดเจน และข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมของเทศบาลอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

1.1.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ข้อ 3 ร่วมสนับสนุนงบประมาณ ในกิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้น และข้อ 1 มีผู้รับฟังเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

1.1.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 ให้การส่งเสริมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ข้อ 4 มีไฟฟ้าและน้ำประปาใช้อย่างพอเพียง และข้อ 2 ให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ฯลฯ ตามลำดับ

1.1.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 4 ความเหมาะสมและคุ้มค่าในการจัดงานประเพณี ข้อ 6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน

การให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และข้อ 3 ความมีมาตรฐานในการให้บริการแก่ชุมชน ตามลำดับ

สรุป ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ด้านหลักกนิษฐกรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

## 2. ผลการวิจัยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด ดังนี้คือ

ด้านหลักความโปร่งใส ควรให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในเทศบาล โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของเทศบาลให้มีความโปร่งใส โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน การจัดซื้อ จัดจ้างตามแผนงาน โครงการ หรือข้อมูลอื่นๆควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ มีความถี่จำนวน 10 คน ตามลำดับ

ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของเทศบาล ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การประชุมชมหรืออื่น ๆ มีความถี่จำนวน 9 คน

ด้านหลักกนิษฐกรรม ควรตราข้อบัญญัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลและจะต้องปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและมีความยุติธรรมและเทศบาลควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกคน มีความถี่จำนวน 8 คน

ด้านหลักคุณธรรม ควรยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงกล้าให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้ประชาชนมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยและเจ้าหน้าที่เทศบาล ควรต้อนรับประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความถี่จำนวน 7 คน

ด้านหลักความรับผิดชอบเทศบาล ควรตระหนักในสิทธิหน้าที่ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน มีความถี่จำนวน 6 คน

ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรงบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพและควรจัดทำโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชน มีความถี่จำนวน 5 คน ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นว่า การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน โดยเฉพาะในการพัฒนาท้องถิ่นยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เทศบาลยังขาดการสำรวจผู้ยากจนในชุมชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวยากจน พบว่า เจ้าหน้าที่บางคน ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อประชาชนเท่าที่ควร ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า บางโครงการในการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ยังขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลจากประชาชน ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ถนนหนทางในเขตเทศบาลบางแห่ง ยังไม่มีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน และด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ยังขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 13) ได้อธิบาย องค์ประกอบที่สำคัญของ หลักธรรมาภิบาล มีดังนี้คือ

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่

ยอมรับของสังคม 2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาล  
 เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม 3) หลักความ โปร่งใส  
 ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงาน  
 ขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่าง  
 ตรงไปตรงมา 4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และ  
 เสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการได้  
 ส่วนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ 5) หลักความรับผิดชอบ  
 ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหา  
 สาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็น  
 ที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน และ 6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่  
 การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดย  
 ธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ  
 สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน เป็นต้น  
 ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล  
 ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่า  
 การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน ได้ดำเนินนโยบายในการบริหาร และพัฒนาท้องถิ่น  
 แบบทำไปเรื่อย ๆ ตามระบบราชการ ไม่ได้เอาใจใส่ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มงวด จริงจัง  
 คณะผู้บริหาร ไม่ค่อยกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นำนโยบายใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น  
 มากนัก จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน โดยรวม  
 อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้  
 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม  
 อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
 การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ  
 พิจารณาแยกเป็นรายด้าน

1. ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นราย  
 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไป  
 หาด้านสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 การยึดระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ จะเห็นได้จาก  
 กรณี การจัดซื้อจัดจ้าง มีการกำหนดนโยบายให้ปฏิบัติตามกฎหมายตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด  
 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการของเฮนรี ฟาโยล (สุกัญญา อิ่มเอมธรรม. 2548 : 50-

54) ว่าในด้านหลักการรักษาระเบียบวินัย ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญที่จะให้พนักงานถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 2 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการประชาชน และ ข้อ 3 การได้รับคำแนะนำชี้แจงข้อระเบียบต่าง ๆ จากเทศบาล ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจากเทศบาลตำบลนามน ยังไม่ได้ยึดกฎระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควรนัก เช่น การทำงานและการเลิกงานตรงตามเวลาของพนักงาน พบว่าพนักงานบางคน เข้าทำงานสาย และกลับก่อนเวลา บางครั้งเมื่อมีประชาชนมาติดต่อราชการ ไม่พบเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านหลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ จะเห็นได้จากกรณีที่มีการกำหนดนโยบายในการให้บริการของประชาชนต้องมีการให้บริการเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ. 2549 : 44) ในด้านความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 1 การรับฟังปัญหาด้วยความสนใจ และการให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มที่แก่ประชาชนที่มีข้อสงสัยในระหว่างรับบริการ และ ข้อ 3 มารยาทในการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เทศบาล ไม่ได้ยึดหลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัดนัก เช่น ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ บางครั้ง พบว่า กรณีที่มีผู้มาติดต่อทำบัตรประชาชนจำนวนมาก พนักงานเทศบาล ได้ลัดคิวติดต่อให้แก่ผู้ที่ยื่นมาก่อน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 การออกประกาศมารับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนก่อนตราเทศบัญญัติ จะเห็นได้จากกรณี การจัดประชุมในชุมชนแต่ละหมู่บ้าน ในทุกๆปี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ. 2549 : 44) ในด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนรูปแบบและงานที่ชัดเจน และข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เทศบาล ยังขาดหลักความโปร่งใสในการทำงาน เช่น โครงการจัดซื้อจัดจ้างโครงสร้างพื้นฐาน เกี่ยวกับการก่อสร้างถนนภายในหมู่บ้าน ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับจ้างทราบมากเท่าใดนัก จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 2 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จะเห็นได้จากกรณี การจัดทำประชาคม การจัดประชุมประจำเดือนของผู้นำชุมชน การลงพื้นที่ตรวจสอบประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ. 2549 : 44) ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 3 ร่วมสนับสนุนงบประมาณ ในกิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้น และข้อ 1 มีผู้รับฟังเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เทศบาลยัง ไม่ได้ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่มีติดตั้งกล่องหรือตู้เสนอแนะความคิดเห็นให้ครบทุกชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้เสนอแนะ ปรับปรุงข้อบกพร่องในการบริหารงาน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 3 ให้การส่งเสริมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากการการจัดกิจกรรมวันสงกรานต์ จัดให้มีการรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจด้านความต้องการของแมคเคลเลนด์ (ชมรมพัฒนาสังคม. 2534 : 11) ในด้านความต้องการความสัมพันธ์ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 4 มีไฟฟ้าและน้ำประปาใช้อย่างพอเพียง และข้อ 2 ให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ฯลฯ ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เทศบาล ไม่ได้นำหลักความรับผิดชอบต่อมาใช้อย่างเคร่งครัด เช่น ยังขาดความพร้อมในการแก้ไขปัญหาน้ำประปาในเขตเทศบาล ที่ไม่ไหลให้ใช้การได้ทันที การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน การขุดลอกท่อระบายน้ำที่อุดตัน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง



6. ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 4 ความเหมาะสมและคุ้มค่าในการจัดงานประเพณี จะเห็นได้จากกรณีการจัดกิจกรรมประเพณีวันลอยกระทง มีการนำวัสดุที่หาได้จากท้องถิ่นนำมาประดิษฐ์กระทงซึ่งเป็นการทุนค่าใช้จ่ายในงาน ซึ่งตรงกับการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (สุกัญญา อิมเอมธรรม, 2548 : 50-54) ในหลักเอกภาพของเป้าหมาย จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นอันดับแรก ข้อ 6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และข้อ 3 ความมีมาตรฐานในการให้บริการแก่ชุมชน ตามลำดับ สาเหตุอาจเนื่องจาก เทศบาล ไม่ได้นำหลักความคุ้มค่า มาใช้อย่างเคร่งครัด เช่น เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข พบว่า ยังตอบปัญหาข้อสงสัยให้แก่ประชาชนไม่ครบถ้วน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

และผลจากการวิจัย ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามนอำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายคือ ด้านหลักความโปร่งใส การจัดซื้อ จัดจ้างตามแผนงาน โครงการ ควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้จากการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการต่าง ๆ ประชาชนยังไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ, 2549 : 44) ในด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ และมีความถี่จำนวน 10 คน ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้แก่ประชาชนได้รับทราบ จะเห็นได้จากการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยแล้ง ให้แก่ประชาชนได้รับทราบมีเพียงการปิดประกาศให้ทราบและการแจ้งข้อมูลไปยังที่ทำการผู้ใหญ่บ้านเท่านั้น จึงทำให้ที่ผ่านมาประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควรนัก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ, 2549 : 44) ในด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีความถี่จำนวน 9 คน ด้านหลักนิติธรรม เทศบาล ควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกคน จะเห็นได้จากการจัดซื้อจัดจ้าง เปิดโอกาสให้ทุกห้างร้านไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่หรือนอกเขตพื้นที่บริการยื่นใบเสนอราคา แต่ทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างก็ต้องเลือกร้านที่ได้รับมาตรฐานเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการ ของเฮนรี ฟาโยล (สุกัญญา อิมเอมธรรม, 2548 : 50-54) ในด้านหลักการรักษาระเบียบวินัย ซึ่งมีความถี่จำนวน 8 คน ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่เทศบาล ควรต้อนรับ

ประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส จะเห็นได้จากกรณีที่เจ้าหน้าที่บางคนเมื่อพบกับประชาชนที่มาใช้บริการยังขาดการกล่าวต้อนรับหรือแสดงกริยาที่นอบน้อม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ. 2549 : 44) ในด้านความต้องการทางด้านร่างกาย และมีความถี่จำนวน 7 คน ด้านหลักความรับผิดชอบเทศบาล ควรให้การส่งเสริมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เช่น ประเพณีวันเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ จะเห็นได้จากการจัดกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ เช่น กิจกรรมประเพณีวันสงกรานต์ ซึ่งประเพณีจะมีระยะเวลาทั้งหมด 3 วัน แต่ทางเทศบาลได้จัดกิจกรรมเพียง 1 วันเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจด้านความต้องการของแมคเคลเลนด์ (ชมรมพัฒนาสังคม. 2534 : 11) ในด้านความต้องการความสัมพันธ์ และมีความถี่จำนวน 6 คน และด้านหลักความคุ้มค่า ควรจัดทำโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชน จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้จากการจัดทำโครงการปล่อยปลาในสระน้ำสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (สุกัญญา อิมเอมธรรม. 2548 : 50-54) หลักเอกภาพของเป้าหมาย ซึ่งมีความถี่จำนวน 5 คน ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ แยกออกเป็นในแต่ละด้าน ดังนี้คือ

1.1 ด้านหลักนิติธรรม เทศบาล ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกสำรวจผู้ยากจนในชุมชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส ครบทุกหมู่บ้าน และควรจัดสรรงบประมาณในการช่วยเหลือคนกลุ่มนี้ เพราะประชาชนกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่มีฐานะยากจนในชุมชน จึงควรได้รับการช่วยเหลือเป็นกลุ่มแรก ๆ ที่อยู่ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนกลุ่มนี้ ได้รับโอกาสในการช่วยเหลือจากเทศบาล ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามปกติสุข

1.2 ด้านหลักคุณธรรม ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเทศบาล ในการให้บริการ เอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและควรยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เป็นต้น

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการประชาสัมพันธ์ โครงการจัดซื้อจัดจ้าง และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ เทศบาล ควรยอมรับผลจากการกระทำที่เกิดข้อผิดพลาดที่เทศบาลได้กระทำไปตลอดจนความเคารพในความคิดเห็นของประชาชน

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาล ควรมีการบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดและควรจัดทำโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรวิจัยและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลอื่น ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบที่ชัดเจน และนำข้อค้อย มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง