

บทคัดย่อ

168879

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรี
ชื่อผู้ศึกษา	: นางนันทิชา สงจันทร์
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	: 2548

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรี 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามด้านภูมิหลัง 2) แบบวัดความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของเทศบาล และ 3) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ คือ

1. ด้านข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.9 เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 38.61 ปี ร้อยละ 59.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 65.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 48.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/รับจ้าง ร้อยละ 32.7 มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และร้อยละ 32.7 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเป็นเวลา 11-20 ปี

2. ด้านระดับความคิดเห็นที่ดีของประชาชนต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ในภาพรวมและแต่ละด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมาต่ำสุดได้ดังนี้ คือ 1) ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการเมือง การบริหารและการพัฒนานุเคราะห์ท้องถิ่น 2) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ 3) ด้านการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของ

ชุมชน 4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนทบุรี คือ ระดับการศึกษา กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีความคิดเห็นที่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป)

4. การตอบคำถามปลายเปิด เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากที่สุดในการปฏิบัติงานของเทศบาล คือ การจัดกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ให้กับประชาชนทุกกลุ่มอายุ (ร้อยละ 21.4) รองลงมา คือ การให้บริการของพนักงานเป็นที่น่าพอใจ (ร้อยละ 20.1) สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจมากที่สุด คือ การจัดการตลาดสดเทศบาลยังไม่ดี เช่น มีกลิ่นเหม็น ขยะ ขาดแคลนที่จอดรถ (ร้อยละ 24.1) รองลงมา คือ การจัดการเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉพาะอัคคีภัยเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 13.8) สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างเสนอมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 33.7) และควรปรับปรุงตลาดสดเทศบาล ตลอดจนจัดให้มีการรณรงค์ด้านรักษาสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 23.6)

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะเสนอแนะคณะผู้บริหารเทศบาลฯ เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาล ดังนี้ คือ 1) เทศบาลนครนทบุรีควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการบริการประชาชนทุกด้าน 2) เทศบาลควรปรับปรุงและดูแลการจัดการตลาดสดเทศบาลให้ถูกสุขลักษณะ และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ 3) เทศบาลควรปรับปรุงและจัดการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉพาะอัคคีภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 4) เทศบาลควรดำเนินการจัดกิจกรรมทางสังคมที่เป็นที่ต้องการของประชาชนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ABSTRACT

168879

Title of Research Paper : People's Opinions on the Operational Efficiency of
Nonthaburi Municipality
Author : Mrs. Nanticha Songchan
Deegree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2005

The three objectives of the study were (1) to find out the people's opinions on the the operational efficiency of Nonthaburi Municipality ; 2) to identify the factor related to their opinion ; and 3) to use the research results as a guideline to improve its operational efficiency.

A questionnaire was used to collect the data from 202 people living in Nonthaburi Municipality. The questionnaire was composed of three parts: (1) background data, (2) opinion on the operational efficiency of Nonthaburi Municipality, and (3) open-ended questions about Municipality's satisfaction with its operation. Percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA were employed to analyze the data.

The findings were summed up below.

1. General characteristic of the sample. About 61.9 percent of the people in the study were male. The average age was 38.61. About 59.9 percent were married. About 65.8 percent had a Bachelor's degree. About 48.5 percent were private company employees or general wage-earners. About 32.7 percent earned a monthly income of 20,001-30,000 bath. And about 32.7 percent lived in Nonthaburi Municipality for 11-20 years.

2. The people thought that the operation of Nonthaburi Municipality was moderately efficient. The mean score could be ranged from the highest to the lowest as follows. (1) development of efficiency in politics, administration and local personnel, (2) development of infrastructure and public services, (3) development of society, quality of life and community strength, (4) development of natural resources and the environment, (5) economic development and strengthening of community economy, respectively.

3. The factor significantly related to the people's opinion in the Nonthaburi Municipality's operational efficiency was education. That is, people with a lower education than a Bachelor's degree had a better attitude toward its operational efficiency than those with a higher education.

4. From the answers to the open-ended questions, the people were most satisfied with social activities arranged for the people of all ages (21.24 percent), followed by service rendered by the service staff (20.1 percent). What they were dissatisfied with most was the Municipal fresh market management because of bad smell, garbage, inadequate parking spaces (24.1 percent) followed by public disaster prevention and relief management, especially putting out fire (13.8 percent). Most people suggested that service offered by Nonthaburi Municipality should be speeded up (33.7 percent), the municipality fresh market be improved, and the environment be concerned, (23.9 percent)

Based on the findings, the researcher made the following recommendations:

(1) Nonthaburi Municipality should improve the speed of all services. (2) It should look after the municipal fresh market well and provide adequate parking spaces. (3) It should improve the management of public disaster prevention and relief, with emphasis on fire control. (4) It should regularly hold social activities that the people want to join.