

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ศึกษากรณ์  
อบต. บางช้าง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอิสรา ภูมาศ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2546

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ อบต. 3) เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนใน ต.บางช้าง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการดำเนินงานตามรายด้านโดยรวม ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรและการบริการ และน้อยที่สุด ด้านกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของ อบต. พบว่า ปัจจัยด้านอายุ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การผ่านการอบรมจำนวนแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าว การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ อบต. ที่แตกต่างกัน สาร จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินงานของ อบต. พบว่า อบต. มีปัญหาเรื่องทุจริต ไม่มีความสามารถในการบริหารงาน มีบุคลากรน้อย ขาดข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อมูลที่ทันสมัย มีงบประมาณและเงินอุดหนุนน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้อง ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายและแผนของกรมไม่สอดคล้องกับท้องถิ่น และ อบต.ขาดความสามัคคี และประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มและพัฒนาบุคลากรของ อบต.ให้มากขึ้น ควรเลือกคนที่มีความสามารถเข้าไปบริหารงาน ควรแก้ไขปัญหาระทุจริตใน อบต. ควรกำหนดวุฒิการศึกษา สมาชิก อบต. ให้สูงขึ้น ควรเข้าถึงปัญหาของประชาชนและพัฒนาตำบลให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมให้มากขึ้น และควรมีการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารโดยตรงจากประชาชน

The survey was conducted for 3 main purposes : 1) to find out the level of people' s satisfaction on the Tambol Administration Organization service. 2) to identify the factors affecting their satisfaction on the Tambol Administration Organization service. 3 ) to find out their work problems and to make some recommendations. The sample consisted of 200 people in Tambol Bangchang, who were 18 years old or more. A questionnaire was employed old to collected the data.

The findings could be briefly stated below :

1. The overall of people sastisfaction on Tambol Administration Organization service was found to be at a moderate level. The most satisfied was resolve the local problem, followed by its staff and service. The least satisfied was the service of process

2. The factor significantly related to people's satisfaction with Tambol Administration Organization service were age, membership of social group, training, frequency of information, activity and knowledge and understanding of the role and responsibility of Tambol Administration Organization. On the contrary, the factors found to have no significant relationship with people's satisfaction were sex, education, occupation, income and number of information.

3. Their work problems were corruption management, few staff, people's need update information, budget, knowledge and understanding of role and responsibility of Tambol Administration Organization, using power people's participation , policy and planning is not suitable local and less unity.

#### **Recommendation :**

The recommendation included the selection of ability person, increase more staff. Tambol Administration Organization's staff should be encouraged to further education of Tambol Administration Organization management should get closely to people's problem and more local development, give more opportunity to people to participation and should be directly select management board from people.