

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ

ผู้วิจัย สมชาย อนันตจารุตระกูล **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

กรรมการที่ปรึกษา ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ **ประธานกรรมการ**

ผศ. เรืองยศ จันทรสยามารถ **กรรมการ**

ผศ. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬที่มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือระหว่างอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงาน

รัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย คือ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีผู้เสนอแนะมากที่สุด โดยต้องการให้ทำการเก็บขยะ ทุกวันไม่เว้นและให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะ โดยต้องการให้ ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึงทุกถนนและตามตรอกซอยทุกแห่ง การสร้างและบำรุงทาง ระบายน้ำ โดยขอให้ก่อสร้างท่อระบายน้ำทุกชุมชน ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ต้องการให้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้ครบทุกตัว ทุกครัวเรือนโดยทั่วถึงกัน การสร้าง และบำรุงรักษาถนนทางเดิน โดยควรสร้างถนนทางเดินให้กระจายทุกชุมชน ด้านการรักษา ความสะอาดถนนทางเดิน การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงต่อเติมอาคาร และในด้าน ข้อเสนอแนะอื่นๆ ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title The Satisfaction of people with the Service of Beung Karn Municipality: A Case Study of Public Health, Environment and Civil Works

Author Mr. Somchai Anantajarusakul **Degree** M.A. (Public Administration)

Advisors Dr. Rangson Singhalert Chairman
Asst. Prof. Ruengyot Chandharasamart Committee
Asst Prof. Sauwalak Kosolkiti-amporn Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

The purpose of this study was to survey and compare the satisfaction of people with the service of Beung Karn Municipality, and also get the suggestion for the service improvement of Beung Karn municipality. The sample subjects were 270 habitants in Beung Karn municipality who asked for a service of public health, environment and civil works of Beung Karn municipality office. They were selected by the simple random sampling technique. The data was collected by a rating-scale questionnaire, and analyzed by the computer program. The research statistics used were means, percentage, standard deviation, t-test and F-test (One Way ANOVA).

Results of the research were as follows:

According to the data, it was found that the average satisfaction of the people with the service of the officers in Beung Karn municipality office was moderate. In regard to the sex, it indicated that the average satisfaction of both the male and female with the service was not different.. Whereas, the average satisfaction of the people with the service regarding occupation was significantly different at the .05 level. The satisfaction of farmers with the service was less than the government officers. Whereas, the satisfaction of the government officers and businessmen/merchants with the service was not different.

According to the findings, it was concluded that the issues on public health, environment and civil works should be developed in Bueang Karn district, Nong Khai such as getting rid of the garbage, public electric supply, irrigation system, protection of infectious diseases, road maintenance and construction permission.