

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย อรรถเนตร ศรีหาวงส์ **ปริญญา** ปร.ม.

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วิทยา เจริญศิริ **ประธานกรรมการ**

อาจารย์บุภาพร บุภาส **กรรมการ**

อาจารย์ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศ การศึกษา และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4,079 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ตามจำนวนผู้รับบริการโดยวิธีการคำนวณทางสถิติ ตามวิธีการของ ยามานะ (Yamane) จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน จำนวน 25 ข้อ มีความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t -test และ โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดย

กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพศชาย และเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย การบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานที่มีระดับการดำเนินงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ให้ครอบคลุมภารกิจ อำนาจหน้าที่ ที่รับผิดชอบให้ครบทุกด้าน ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

Title People Satisfactory in Public Utility Service and Public Civil Service
of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District,
Muang District, Nong Khai Province

Author Arkametr Srihavong **Degree** M.P.A.

Advisors Mr. Vittaya Charoensiri Chairman

Mrs. Yupaporn Yupas Committee

Mr. Songsak Jeerasombat Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

The purpose of this survey research was to study people satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province, reaction between the sex, education and occupation towards people satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province, and study to the suggestions in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province. Participants included people who be served in utility and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province in accordance to the name of electoral listed at the total of 4,079, which 364 persons is calculated the sample size by Taro Yamane method. A survey questionnaire of 25 items was administered by Likert Scale for utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District. The Alpha coefficient of cronbach equal 0.93. The statistical analysis were Frequency Percentage, Mean and Standard deviation. The statistical assumption test was t-test, analysis by one-way analysis of variance. The statistic significant was .05 and the difference of statistic significant was .05. Comparing the different mean by LSD : Least Significant Difference method.

Finding :

1. People satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province for gathering and siding view was in the medium level, maximum to minimize by mean respectively, for the service side was rapid, continuous, equality, success and enough.

2. Comparing people satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province as for the sex, education, occupation was different.

2.1 People satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province both in male and female was not different, the statistic significant was .05

2.2 People satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province as in different education by gathering, the statistic significant was .05

2.3 People satisfactory in public utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan Sub-District, Muang District, Nong Khai Province as in different occupation by gathering, the statistic significant was .05

3. The suggestion of this research in utility service and public civil service of Nong Song Hong Municipality, Khaibokwan District, Muang District, Nong Khai Province should be improved in procedure in the medium level, should covered the authorized duty, responsible all the side works which effective the quality of lives both in short period and long period.