

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย	
ผู้วิจัย	เยาวลักษณ์ บุญประกอบ	ปริญญา รม.ม.
กรรมการที่ปรึกษา	ศศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์ยุทธพร สุภาศ	กรรมการ
	อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอ
สังคม จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำนวน 126 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม
อย่างง่ายและแบบกำหนดโควตาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า
แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว
(one-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการแอล เอส ดี
(LSD) โดยกำหนดทางนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล
ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา รองลงมาคือ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกันพบว่า โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี อาชีพแตกต่างกันพบว่า โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในแต่ละด้าน มีดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม คำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ให้มีความคล่องตัวเกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ ไว้ให้ชัดเจนและเพียงพอ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้ ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการควรมีการจัดเอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย

TITLE The Satisfaction of the People towards the Health and Environment Service of Sangkom Sub-district Municipality, Sangkom District, Nongkhai Province

AUTHOR Yaowaluk Boonprakop **DEGREE** M.P.A.

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon Chairman

Mrs. Yupaporn Yupas Committee

Mr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2008

ABSTRACT

The purposes of the research were to study the satisfaction of the people towards the health and environment service of Sangkom Sub-district Municipality, Sangkom District, Nongkhai Province, to compare the satisfaction and their suggestions. Samples were 126 people who came to receive the service by using simple random sampling technique and quota. The instruments were the scale rating questionnaire. The data was analyzed by the computer program. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test F-test and LSD. With the statistic significant level at .05.

The results of the research were as follows;

1. The level of the satisfaction of the people as a whole and all aspects were at high. They were The timely service, the continuous service, the amply service, the advance service and the equitable service, respectively.

2. As the comparison of the satisfaction classified by genders, it was found that the satisfaction as a whole was different with the statistic significant level at .05.

3. As the comparison of the satisfaction of the people classified, by the educational levels it was found that the satisfaction as a whole was different with the statistic level at .05.

4. As the comparison of the satisfaction of the people classified by occupations, it was found that the satisfaction as a whole was different with the statistic significant level at .05.

The suggestions were as follows; There should be the officers helping the people complete the application forms. The service officers should give the service equitably. The steps of service should be improve. The information about the steps of the service should be shown. The parking area should be provided more. The seats for waiting the service should be provided. The service during the noon time should be provided. The service officers should be trained to improved personality and knowledge. The application forms should be clear and easy to understand.