ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการค้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย

มานพ มานุจำ

ปริญญา

รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา

ผศ. เรื่องยศ จันทรสามารถ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ

กรรมการ

อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารกาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนในเขตเทศบาลต่อการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและ
การโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ระดับ
การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค
และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของ
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบลามแบบมาตราส่วนประมาณค่าระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะ จำนวน 25 ข้อ มีระดับค่าความ
เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทคสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent Sample) และ F-test (Oneway ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้าน สาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

- 2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศและ การศึกษา พบว่า ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
- 3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายจำแนกโดยอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและ การโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับ ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง
- 4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภกและการโยธาสาธารณะของ
 เทศบาลตำบลเวียงกุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองกาย พบว่า ต้องแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือ
 ในเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนอย่างต่อเนื่องจนปัญหานั้นหมดไป จัดระบบการบริการประชาชน
 ด้วยเทกโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะควกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ การสร้าง
 และซ่อมบำรุงรักษาถนนต้องให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกชุมชน เมื่อประชาชนติดต่อขอให้
 ดำเนินการซ่อมบำรุงหรือแก้ไขระบบสาธารณูปโภก ต้องคำเนินการโดยเร่งค่วนให้ทันท่วงที่
 ให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสมารถพร้อมให้การช่วยเหลือหรือแนะนำประชาชน การกำจัด
 ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันและสนองความต้องการของประชาชน
 ให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกชุมชน ด้วยความยุติธรรม และ ปฏิรูประบบ
 การบริหารสำนักงานมิให้มีความซับซ้อนมาก ประชาชนจะสามารถติดต่อได้อย่างง่าย

Title:

The Satisfaction of the People Who Received Public Utility Service and Public

Civil Works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai

Province

Author:

Manop Manujum

Degree:

M.P.A.

Advisors:

Asst. Prof. Ruangyot Chandrasamart

Chairman

Mrs. Yupaporn Yupas

Committee

Mr. Witaya Charoensiri

Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2008

Abstract

The purposes of the research were to study and compare the level of satisfaction of the people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province, classified by gender, level of education, and occupation; and study suggestions concerning the public utility service and public civil works. The sample consisted of 364 people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province. The research instrument was a rating scale questionnaire with 25 items concerning satisfaction of the people who received public utility service and public civil works. The total reliability was 0.94. Percentage, mean, standard deviation, *t-test* (independent sample) and F-test (one-way ANOVA) were employed in the hypothesis testing.

The results of the research were as follows:

- 1. The level of satisfaction of the people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province, as a whole, was rated at a high level. The aspects are ranked from high to low according to the value of the mean as follows: equitable service, continuous service, sufficient service, timely service, and progressive service respectively.
- 2. The comparison of the levels of satisfaction of the people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District,

Nongkhai Province classified by gender and level of education, as a whole and each aspect, were not significant difference at .05 level.

- 3. The comparison of the levels of satisfaction of the people who received public utility service and public civil works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province classified by occupation, as a whole, was not significant difference at .05 Level. According to each aspect, it was found that the equitable service and continuous service were significante difference at .05 betiveen merchants or businessmen and farmers or hired workers.
- 4. The suggestions concerning public utility service and publiccivile works of Tambon Weingkuk Municipality, Muang District, Nongkhai Province are listed as follows: people's problems must be solved and the people must be continuously assisted till the problems were solved, public service system should provide in modern technology in order that it is more convenient and building and maintenance of roads must be equitably carried out in all communities; faster, public utility maintenance or correction must be promptly responded; qualified people should be available to assist any other people, garbage collection must be equitable in all communities. All services must be equitable and fair in all communities, the office of administrative system should be simplified in order to give more convenience to the people who world like to contact the office.