

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
เมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย พร. ภูมิภักดิ์ ปริญา รป.ม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กรรมการที่ปรึกษา ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ

ผศ. เรืองยศ จันทรสยามารถ กรรมการ

อาจารย์ युภาพร ยูภาส กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคายอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกำหนดโควต้าและการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3. ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล เพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ ควรมีการขยายระบบน้ำประปาในเขตเทศบาลและบริเวณที่ขยายเขตเทศบาลให้ทั่วถึงกว่านี้ และความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจใส่นักเรียน และให้มีการแจกทุนการศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

follow: the pair between farmer or employee and business man; and the pair between farmer or employee and government officer.

3. People who used the public service of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province had respectively the opinions and suggestions about the service from abundantly to scantily as follows:

- It should have enough garbage.
- It should keep clean all the time.
- It should improve the drain tube in the area of Muang Nong Khai Municipality because when it rains the city get floods from the cause of water unable drain from the street.
- It should improve the road and should plant in both side of the road. Moreover, it should keep the road clean all the time.
- The officers of municipality should be nice and give equal service to every client.
- It should extend the water supply system in the municipality area.
- It should improve the school in the municipality area to reach the standard of high quality. Teacher should attend to students and should distribute the scholarship.