

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย วิจัย สายรักษา

ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา

ผศ. เรืองยศ จันทร์สามารถ

ประธานกรรมการ

อาจารย์บุภาพร บุภาส

กรรมการ

ผศ. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน ที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 390 คน ที่เป็นตัวแทนประชาชนต่อครัวเรือน ของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรฐานส่วนการประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ สังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test (One-Way Analysis of Variance) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี ของ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำนวน 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้าน

การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ~~ที่~~ เพศ และอาชีพ ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เจ้าหน้าที่ทุกส่วนในเทศบาลเมืองท่าบ่อ ควรมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ควรมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ทำ ควรให้ความสำคัญในการทำงาน และควรมีการวัดผลและประเมินการปฏิบัติงานในรอบปี ให้การบริการสาธารณะกับประชาชนอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องจนประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน กรรมการชุมชน ประธานชุมชน ส่วนราชการ และหน่วยงานเอกชน ทั้งผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการ ให้เข้าใจและทราบผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองท่าบ่อที่ผ่านมาให้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หอสมุดสถาบันฯ ภัฏมหาสารคาม
วันรับ.....
วันลงทะเบียน..... 2.7 พ.ย. 2552
เลขทะเบียน..... 193070
เลขเรียกหนังสือ..... 352 03211๙

2552

เทศบาลเมืองท่าบ่อ 22/11/2552
 เทศบาลเมืองท่าบ่อ
 งานประชาสัมพันธ์
 จ.ล.ค.
 ๓๕๒ ๐๓๒๑๑๙

จ.ล.ค.

TITLE The Satisfaction of People through the Public Services of Tha Bo Municipality
Amphur Tha Bo, Nong Khai Province.

AUTHOR Wichai Sairuksa **DEGREE** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS Asst. Prof. Ruangyot Chandrasamart Chairman
Asst. Prof. Yupaporn Yupas Committee
Asst. Prof. Saowalak Kotsankitti-amporn Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

The objectives of this research aimed to 1) study the satisfaction of people through the public services of Tha Bo Municipality. 2) compare the satisfaction of people through public service of Tha Bo Municipality. This classified by age, level of education and occupation. 3) study the suggestion of people in the public services of Tha Bo Municipality, Amphur Tha Bo, Nong Khai Province.

The study was conducted using 390 people in the public services. The instrument implemented in collecting data was a rating scale questionnaire. The statistics used for hypothesis testing were mean, percentage, standard deviation, *t* - test, One-way Analyst of Variances and Scheffe's Method at the .05 level of statistical significance.

The research results were as follows :

1. The overall of the satisfaction of people through the public services was of a moderate level. According to each aspect, the one aspect at high level was equity.

The intermediate level in four aspects were : continuity, amply, timely and progressive

2. The comparison of people through the public services classified by age, level of education and occupation were not significant difference.

3. The study also suggested that the officers who work for the government should work out of office hours. They should have knowledge skills and abilities for their work. They should have quality for their work. They should be evaluated for their work

Performance once a year. The public services should be provided for people closely and continuously. The public relations should be announced to the community committee, leader, government sector, private sector, service receivers to understand the job operation of Tha Bo Municipality.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY