

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ
จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษา กิตพิณัฐ โยคะสิงห์

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญาณพร ยูภาส

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกันและข้อเสนอแนะที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 204 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญและแบบควบคุม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent Samples) และ F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบบริการและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน พบว่า

2.1 เพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 อายุ พบว่า โดยรวมและด้านบุคลากรประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอาคารสถานที่และด้านระบบบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ระดับการศึกษา พบว่าโดยรวม ด้านอาคารสถานที่และด้านระบบบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรอุทิศเวลาการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรณีนอกเวลาราชการ ให้แล้วเสร็จ) ควรให้บริการด้วยความโปร่งใส ตลอดจนควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้มีความร่มรื่น และควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

Title : People's Satisfaction with the Service of Somdet Municipality Somdet district,
Kalasin Province

Author : Kitpisit Yokasing

Degree : M.P.A

Advisor : Assistant Professor Yupaporn Yupas

RAJABHAT MAHASAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purpose of this study were to study and compare people's satisfaction with the service of Somdet Municipality Somdet district, Kalasin province classified by gender, age, educational level, different careers and suggestion from the service users. Two hundred and four sample subjects were the service users of Somdet Municipality Somdet district, Kalasin province. The research instrument for collecting data was questionnaires of rating scale with reliability 0.89. The statistics for analysis were frequency, percentage, mean , standard deviation , t-test (independent Samples) and F-test(One Way ANOVA)

The result of the study were as follows:

1. The level of people's satisfaction with the service of Somdet Municipality Somdet district, Kalasin province as a whole was at a moderate level. Considerate each aspect found that the building was at high level, the service and the personnel were at a moderate level orderly.

2. Comparison of people's satisfaction with the service of Somdet Municipality Somdet district, Kalasin province in gender, age, education level, career differently found that

2.1 The genders of people as a whole and each aspect were not different with the satisfaction significant at the level of .05 , do not like hypothesis given.

2.2 The age of people as a whole and each aspect were different with the satisfaction significant at the level of .05 , but the building and the service were not different with the satisfaction significant at the level of .05 do not like hypothesis given.

2.3 The educational level of people as a whole in the building and the service were not different with the satisfaction significant at the level of .05 like hypothesis given .

2.4 The different careers of people were different with the satisfaction significant at the level of .05, do not like hypothesis given.

3. The suggestions about serviced people's satisfaction from Somdet Municipality Somdet district, Kalasin Province are should increase the number of restrooms and provide enough of seats for waiting service. Officers should devote continuous time service (outside of office hours should completed), provided the transparency service, including to adjust the shady landscape and should be reiterate the enthusiastic officer to work hard.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY