ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ ชื่อเรื่อง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นายไพทูรย์ ถิ่นทัพไทย

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบื้อ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัว<mark>อย่</mark>างประ<mark>ชากร คือ ผู้</mark>ใช้บริการเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 178 คนใช้วิธีการสุ่มแบบ<mark>กำหนด โควตา (Quata Sampli</mark>ng) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใต้จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเคือน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ผลการศึกษา พบว่า 1. ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารกาม มีกวาม พึงพอใจโดยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\overline{\mathrm{(X)}} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง 4 ด้าน ซึ่งสามารถลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านเงิน อุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ($\overline{\mathbf{X}}$ = 2.97) ด้านระบบการบริการ ($\overline{\mathbf{X}}$ = 2.94) ด้านบุคลากร ($\overline{\mathbf{X}}$ = 2.88) และค้านอาการสถานที่ $\overline{(X}=2.66)$ ตามลำคับ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระคับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเคือน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบรบือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมในท้องถิ่นของตนเป็นส่วนใหญ่ โดย ประชาชนมีการศึกษาอยู่ในระดับมัชยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเคือน 5,001-10,000 บาท เป็นอย่างคื
- 2. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารกาม พบว่า 1) ควรเพิ่มสถานที่จอครถ 2) ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะควกใน

สำนักงานให้เพียงพอ 3) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และตามลำคับ 4) ขั้นตอนใน การให้บริการควรลคลง และ 5) ควรมีการจัดหาเงินสนับสนุนอาชีพให้กับประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: People's Satisfaction Towards Services at Borabu Sub-district

Municipality, Borabu District, Maha Sarakham Province.

AUTHOR: Mr. Phaitoon Thintupthai DEGREE: M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR: Mr. Siripong Thongchan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2011

ABSTRACT

The independent study has two objectives: first, to study the level of people's satisfaction towards services at Borabu sub-district municipality, Borabu district, and Maha Sarakham province, classified by gender, age, education level, occupation, and average income per month; second, to study people's suggestions towards services at Borabu sub-district municipality, Borabu district, Maha Sarakham province. The subjects consisted of 178 people who used the services at Borabu sub-district municipality by quota sampling and accidental sampling. Data were collected by closed - end questionnaires. Statistical analyses were frequency, mean, and standard deviation.

The results found are as follows.

1. The satisfaction of the people towards services at Borabu sub-district municipality was rated overall at moderate level ($\overline{X} = 2.68$). Considering each aspect, the four aspects were shown at a moderate level; grant-in-aid for occupational support ($\overline{X} = 2.97$), services ($\overline{X} = 2.94$), staffs ($\overline{X} = 2.88$), and places and facilities ($\overline{X} = 2.66$). Classified by gender, age, education level, occupation, and average income per month indicated that people who satisfied with the municipality's services were; group of female, people with over fifty - one years of age, people who work as farmer, people with high school educational level, and people who earn 5,001-10,000 Baht per month.

2. People's suggestions towards services at Borabu sub-district municipality namely.

1) The car park should be expanded. 2) The facilities in the office should be added. 3) The services should be equality by ascending order. 4) The services procedures should be reduced and 5) The grant-in-aid for occupational support should be added.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY