

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษา ยุวดี พิมพะสอน

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุภาพร บุภาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 382 คน ได้มาโดยการใช้สูตรของยามานะ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 32 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 และแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล เป็นคำถามแบบปลายเปิด สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F -test (One - way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก ด้านการให้มีเครื่องมือใช้ในการดับเพลิง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย รองลงมา คือ ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษา

อบรม ด้านการจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก ด้านรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรจัดเวรยามเจ้าหน้าที่ร่วมกับตำรวจออกตรวจตราหมู่บ้านต่างๆ ทุกคืน ควรพัฒนาด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานให้แก่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอย่างต่อเนื่อง ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการก่อสร้าง และซ่อมแซมถนนแต่ละหมู่บ้าน ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรในการก่อสร้าง และขุดลอกให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บขยะ ควรเพิ่มจำนวนรอบในการจัดเก็บขยะในแต่ละหมู่บ้าน ช่วงงานกิจกรรมต่างๆ เช่น บุญประเพณี ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่แต่ละหมู่บ้านให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ควรมีป้ายประกาศในแต่ละหมู่บ้านเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ อย่างทั่วถึง ควรมีการตรวจสอบเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุรับ – ส่ง ให้มีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา ควรจัดอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ EMS. ควรมีการจัดสรรทุนการศึกษาทุกปี ควรจัดศูนย์การเรียนรู้ประจำตำบลอย่างเหมาะสมและหลากหลาย ควรจัดสรรงบประมาณในการศึกษาดูงานนอกสถานที่แก่กลุ่มต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมความรู้ด้านยาเสพติดแก่เยาวชนภายในตำบล ควรส่งเสริมและจัดประเพณีลอยกระทงภายในตำบลทุกปี ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี

TITLE : The people's satisfaction on service of lub sub-district municipal, Mueng district, Kalasin Province.

AUTHOR : Yuwadee Pimphasorn

DEGREE : M.P.A.

ADVISOR : Prof. Assist. Yupaporn Yupas

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This research was aimed to study and compare the people's satisfaction on service of lub sub-district municipal, Mueng district, Kalasin Province by the people's village. And study the suggestion about service of lub sub-district municipal, Mueng district, Kalasin Province. The sample was the people living in the area of lub sub-district municipal, Mueng district, Kalasin Province consists of 382 persons, and they were selected by Yamane's sample setting (Yamane) and simple random sampling method. The instrument used for collecting data was 32 items five rating scale of questionnaire with reliability was equal to 0.83 level. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Testing hypothesis by one way ANOVA analysis; *F*-test.

The research result was found as follows;

1. The people's satisfaction on service of lub sub-district municipal, Mueng district, Kalasin Province was found as a whole at a moderate, considering each aspect found that three aspects in the high level, consequence of the arithmetic mean from highest to lowest namely; the Maintenance of local arts, custom wisdom and local culture. The promoting of development of children, youth, women, elderly and disabled. The provide and maintain water and land. And the providing of tools used in fighting fires.

2. There were five aspects in the moderate level; the cleaning of roads or paths and the public including waste and safety and the personnel and management was differently with statistic significant difference at .05 levels.

3. The suggestion of operation of the children development center of Yodkeang sub-district administrative organization, Namon district, Kalasin province was found namely; should be organized is proportional to the convenience of operation. The contents of teaching programs in line with community and social conditions. Making meetings with parents to meet and exchange comments. Give an opportunity for parents to offer guidance benefit the management of education. And teachers should welcome parents with great hospitality.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY