ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารควม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย อนุชิต แสนประดิษฐ์

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผส.ตร.ยุภาพร ยุภาศ

ประธานกรรมการ

อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิศัย

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 210 คน ได้จากวิธีสุ่ม อย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและ ปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทคสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test: One - way ANOVA) โดยกำหนด นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ความเห็นอกเห็นใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความ น่าเชื้อถือไว้วางใจในการบริการ

- 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
- 3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความถี่จากมากไป น้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการค้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้มารับบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนทราบ อย่างสม่ำเสมอ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้เข้าใจ และควรมีจัดหากล่องแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างเพียงพอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The community Committee's Satisfaction on the Public Services Quality of

Muang Mahasarakham Municipality, Muang District, Mahasarakham Province

AUTHOR: Anuchit Seanpradit DEGREE: M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS: Asst. Dr. Yupapron Yupas Chairman

Dr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study and to compare the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province classified by their village, including the useful suggestions about the public service quality. The sample for study were the community committee living in Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province consist of 210 persons, they were selected by the simple random sampling. The instrument for collecting data was 40-items of the five rating scale questionnaire concerning satisfaction on the public service quality with 0.96 of reliability. The statistics for analysis were percentage, mean, standard deviation and testing the hypothesis by F-test: One - way ANOVA with statistical significant at .05 levels.

The research results were found as follows;

1. As overall and all aspect of the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province were at moderate level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the response to customers, the reassurance to customers, the objective of service, the compassion and the confidence of service respectively.

- 2. The comparison result of the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province classified by their village as overall was indifferent by statistical significant at .05 levels.
- 3. The useful suggestions about the public service quality were found that; the officers should service with a smiling/clear to people receiving services, the officers are available during lunch (12.00 13.00) adequately, there should revealed information to the public regularly, preparation of publicity materials/manuals and publications to educate people who receive adequate services, provision of adequate parking facilities, authorities should have to explain/clarify and recommend steps to provide some insight, and provision of the comments and recommendations to the public for comments.

