

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสถาธารณะ การสาธาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัย นายศิริชัย ศิริไปล์ **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตรเพื่อการพัฒน)

กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ	ประธานกรรมการ
	ดร.รังสรรค์ สิงหเลิศ	กรรมการ
	ผศ. สิทธิชัย บุษหมั่น	กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2547



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่างเขต และอาชีพ 3) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเขตและอาชีพต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประชากรคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่มารับบริการด้านโยธาสถาธารณะและด้านสาธาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธาสถาธารณะและด้านสาธาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ในช่วงเวลา 08.30- 16.30 น. โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรม SPSS For Windows คำนวนหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบสองทาง (Two-ways Analysis of Variance) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่าง

กันทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยา
กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น.
ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมี
ฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

Title : A Study of the Satisfaction with the Service of the Officials at
Maha Sarakham Municipal Office : a Case Study of the Public Civil,
Health and Environmental Section

Author : Mr. Sirichai Siripai **Degree** : M.A.(Social Sciences for Development)

Advisors : Assist. Prof. Pornpimol Chalermmeeprasert chairperson
Dr. Rangson Singhalert committee
Assist. Prof. Sithichai Butsaman committee

Rajabhat Institute Maha Sarakham, 2004



Abstract

The purposes of this research were to survey and compare the opinions on the satisfaction of people with the service of the officials at Maha Sarakham municipal office. Occupation and sex are independent variables. The subjects are people who live in Amphoe Muang, Maha Sarakham and contact with the officials of public civil section, public health and environment at 08.30-16.30. Four hundred samples were selected by purposive random sampling technique. The information was collected by questionnaires. The data was analyzed by SPSS for windows. The statistics used were mean, percentage, mode, standard deviation, and two-way analysis of variance.

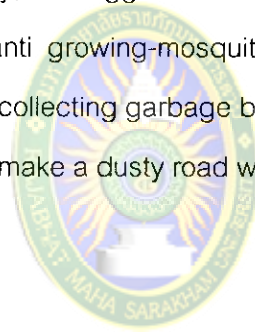
The results of the study were as follow:

1. According to the data, it indicates that mean of the satisfaction of the people in Amphoe Muang, Maha Sarakham with the service of the officials in the public civil section, public health section and environment section is average. The people are satisfied with personality and service, convenience, equality of service and also facilities respectively.

2. The comparison of the satisfaction accordance with occupation and sex

In regard to occupation and sex, it was found that both men and women, who have a different occupation, have the satisfaction with the service of the officials in the public civil, public health and environmental section was not statistical different significantly at 0.05. Interaction between occupation and sex to the satisfaction was not significantly.

According to the study, the suggestions are the infectious disease prevention; more service of anti growing-mosquito spray, management of garbage; the suitable time of collecting garbage before 08.00 a.m., and the cleanness of road and path; make a dusty road wet.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University