

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นางสาววารภรณ์ บุตรพรหม **ปริญญา ศศ.ม.** (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์นฤมล อินทร์ประสิทธิ์ **ประธานกรรมการ**

ผศ.สิทธิชัย บุญหมั่น **กรรมการ**

อาจารย์ทัชชววัฒน์ เหล่าสุวรรณ **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2547



บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชน
ชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด
ร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัว
แทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน
ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 364 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนด
โควต้า เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 2.07 ถึง 7.30 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่า
เฉลี่ย ใช้การทดสอบ t-test ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงและมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียงจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

Title : A Study of the Satisfaction of the People with the Service of the Officials of
Waeng Municipal Sub-District in Amphur Phonthong, Roi-Et

Author : Miss Waraporn Butprom **Degree:** M.A.(Social Sciences for Development)

Advisors : Mrs. Naruemol Intharaprasit **chairman**
Assist. Prof. Sithichai Budmun **committee**
Mr. Thatchawat lausuan **committee**

Rajabhat Mahasarakham University, 2004



Abstract

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

The purposes of the research were to (1) study the satisfaction of the people with the service of the officials of Waeng municipal sub-district in Amphur Phonthong, Roi-Et, (2) compare the satisfaction of the people in the crowded community to the people in the suburb, and (3) survey the opinion and suggestion of the people on the service of the officials of Waeng municipal sub-district in Amphur Phonthong, Roi-Et.

The subjects were three hundred sixty four heads of the families in Waeng municipal sub-district, Amphur Phonyhong, Roi-Et. in 2004. They were selected by the simple random sampling and quota technique. The data was collected by 5-scale questionnaire with 0.95 of reliability. The data was analyzed with SPSS for Windows. The statistics used were means, standard deviation and *t*-test.

The results of the study were as follows:

According to the data, it was found that the degree of the satisfaction of people on the service of the officials of Waeng municipal sub-district in Amphur Phonthong, Roi-Et was average. In regard to each item of the service, they were equality, continuity, sufficiency and progressive service respectively.

In regard to the comparison, it was found that the opinions of the satisfaction of the people in the crowded community and the people in the suburb were different significantly at 0.05 of the statistical level. The people in the crowded community were more satisfied than the people in the suburb.

In conclusion people gave twenty six suggestions. The first five suggestions were providing more good condition public telephones with twenty four-hour service and technicians, more active and friendly workers of collecting garbage, more playgrounds and sports areas in community, and visiting people in the community to know more the reality of their life.