

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นางสาวศิรินารถ บัวสอน **ปริญญา** ศศ.ม.(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์นฤมล อินทร์ประสิทธิ์ **ประธานกรรมการ**
ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ **กรรมการ**
อาจารย์ทัชชวณีย์ เหล่าสุวรรณ **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2548

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 1.73 ถึง 3.86 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ใช้การทดสอบ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร คำชาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน 3) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้ 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่างๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

Title : The Satisfactory the People with the Public Service
Of Jaturapakpiman Sub-District Municipality,
Roi-ed Province.

Author : Miss Sirinart Buason **Degree** : M.A. (Social Sciences
For Development)

Advisors : Mrs. Narumol Inprasitha **Chaiman**
Dr. Rungson Singhalert **Committee**
Mr. Tatchawat Laosuwan **Committee**

Rajabhat Maha Sarakham University, 2005

Abstract

This research aimed to study the levels and to compare the satisfactory including to find out the opinion and recommendations of the people to the public service of Jaturapakpiman Subdistrict Municipality, Roi-ed Province. Samples Used in the research were 372 heads on members of the families who inhabited in the area of Jaturapakpiman Sub-district Municipality, Roi-ed Province in B.E. 2548. Quota sampling and accidental random sampling were used in the research. The data collection was 5 rating scale questionnaire with the discrimination between 1.73-3.86 and the total reliability was at 0.95. The data was analyzed by the SPSS for Windows Computer Program. Frequency, mean, percentage, ANOVA and t-test were the statistic used. Findings of the research were as follows;

1. The levels of the satisfactory of the people to the public service of Jaturapakpiman Sub-district Municipality, Roi-ed province total and in each aspect were at average. They were the advance, the sufficiency, the equality and the continuity of the services, respectively.
2. The level of the satisfactory to the public service of the Jaturapakpiman Sub-district Municipality, Roi-ed Province of the farmers was higher than than those of the public servants with the statistic significant different level at

0.05. As regards to sexes, the satisfactory of male and female to the public service of Jaturapakpiman Sub-district Municipality, Roi-ed Province in total was not different at the statistic significant level 0.05.

3. There were 18 recommendations for Jaturapakpiman Sup-District Municipality, Roi-ed Province in improving its work. Five of them were 1) The flow and cleanness of pipeline water including the workers concerned 2) The equity of the service in the census records section 3) The provision of the comfort rooms in the market and in the district office 4) The provision of the sport area and encourage people to have exercise activity and 5) The drainage system should be covered the area in the municipality



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University