ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย พร ภูมิภักดิ์

ปริญญา รป.ม. รัฐประศาสนศาสตรมหาผัญทิต

กรรมการที่ปรึกษา

คร.รังสรรค์ สิงหเถิศ

ประธานกรรมการ

ผศ. เรื่องยศ จันทรสามารถ

กรรมการ

อาจารย์ ยูภาพร ยุภาศ

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคายอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกำหนดโควตำและการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า

1.ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองกาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองกาย
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาชารณะของเทศบาลเมืองหนองกาย อำเภอเมือง จังหวัด
หนองคายโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับบ่านกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหา
น้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองลาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3. ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทสบาลเมืองหนองกาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองกาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คังนี้ ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทสบาล เพราะเวลาฝนตกน้ำ ท่วมระบายน้ำไม่ทัน ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ของเทสบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ ควรมีการขยาย ระบบน้ำประปาในเขตเทสบาลและบริเวณที่ขยายเขตเทสบาลให้ทั่วถึงกว่านี้ และความคิดเห็น ที่ประชาชนเสนอเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทสบาลให้มีมาตรฐานทาง การศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจใส่นักเรียน และให้มีการแจกทุนการศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE:

Satisfaction of People toward the Public Service of Muang Nong Khai

Municipality, Muang District, Nong Khai Province

AUTHOR:

Phon Phumiphak

DEGREE: M. P. A. (Public Policy)

ADVISORS: Dr. Rangsan Singhalerd

Chairman

Asst. Prof. Ruangyos Chantharasamart

Committee

Mrs. Yupaporn Yupas

Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the satisfaction level, comparative satisfaction and to study opinions and suggestions of people in the public service of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province. The sample was 396 people by using Quota sampling and Accidental sampling. The research instrument was the scale questionnaire. The data was analyzed by using computer. The statistics were used frequency, percentage, mean, standard deviation and compared the different by t-test and one-way analysis of variance.

The results found as follows:

- 1. People of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province satisfied the public service of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province in overall facilities and in each facilities with the modest level. The mean of satisfaction was respectively as follows: the advance service, the equal service, the continue service, the quick and on time service, and the enough service.
- 2. The satisfaction of people in public service of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province was not significantly difference of 0.05 level between male and female. The occupation was significantly difference of 0.05 levels for 2 pairs as

follow: the pair between farmer or employee and business man; and the pair between farmer or employee and government officer.

- 3. People who used the public service of Muang Nong Khai Municipality, Muang District, Nong Khai Province had respectively the opinions and suggestions about the service from abundantly to scantly as follows:
 - It should have enough garbage.
 - It should keep clean all the time.
- It should improve the drain tube in the area of Muang Nong Khai Municipality because when it rains the city get floods from the cause of water unable drain from the street.
- It should improve the road and should plant in both side of the road. Moreover, it should keep the road clean all the time.
 - The officers of municipality should be nice and give equal service to every client.
 - It should extend the water supply system in the municipality area.
- It should improve the school in the municipality area to reach the standard of high quality. Teacher should attend to students and should distribute the scholarship.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY