

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี  
อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ชื่อผู้วิจัย ชนวิหทร์ แก้ววัน

ปริญญา ปร.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ  
ดร.ลดาวัลย์ วัฒนบุตร

ประธานกรรมการ  
กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนคน จาก 316 ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ด้านคือด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จำแนกตามหมู่บ้านที่  
อยู่อาศัย พบว่าโดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี  
อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้ ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรไปมาให้ได้รับการ  
บำรุงดูแลรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก ควรเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะบริเวณตามแยกต่างๆตรอก  
ซอยให้เพียงพอทั่วถึงและควรปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา ควรเพิ่มประสิทธิภาพ  
ของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ควรทำงานรวดเร็วขึ้น ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้  
ครอบคลุมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำและควรมีการปรับปรุงศูนย์  
พัฒนาเด็กเล็ก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** Satisfaction of the People towards the Public Service of Nonburi  
Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province

**Author** Mr. Chanawit Kaewwan **Degree** M. P. A.  
**Advisors** Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon **Chairman**  
Dr. Ladawan Wattanaboot **Committee**

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2009**

### **ABSTRACT**

The aims of this research were to study and to compare the satisfaction of the people towards the public service in Nonburi Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province including their suggestions. This classified by community residence. The samples used in the research were 316 heads of the families or their representatives who had lived in Nonburi Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province selected through the stratified random sampling and simple random sampling techniques. The instrument used was a five rating scale questionnaire with .82 of reliability. The package computer program was utilized in analyzing data. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and One way ANOVA with the statistic significant at .05. level.

**The results of the research were as follows;**

1. The overall of satisfaction of the people towards the public service in Nonburi Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province was rated at a moderately level. Considering by each aspect, one aspect was rated at a high level. It was the timely service. Four aspects were rated at moderately level. They were the ample service, the progressive service, the equitable service and the continuous service.

2. The comparison of the satisfaction of the people towards the public service in Nonburi Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province, classified by the community residences, was not statistically different.

3. The suggestions of the people for the public service in Nonburi Sub-district Municipality, Sahatsakhan District, Kalasin Province were as follows: the roads should be repaired for the convenience transportation, the public light should be sufficient in the cross roads and lanes. The disaster prevention and mitigation should be more sufficiency. The garbage should be regularly collected and the drainage should be repaired in good condition. The child developing center should be improved.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY