

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย เพ็ญพิรุณ คำภูษา ปริญญา รม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ดร. ชาตรี ศิริสวัสดิ์ ประธานกรรมการ
ผศ. เรืองยศ จันทรสามารถ กรรมการ
ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน 3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัยวัดความพึงพอใจ ด้านการให้บริการสาธารณะ 5 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 จำนวน 328 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่ 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 2.23 ถึง 3.51 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบค่าที (t -test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเขตชุมชนรอบเมืองและเขตชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นและระดับความพึงพอใจของประชาชนชุมชนรอบเมืองใกล้เคียงกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 161 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก (มี 2 ข้อ) คือ 1. ตลาดเข้าคับแคบ ไม่มีสถานที่จอดรถในบริเวณรอบ ๆ ตลาด 2. ให้พนักงานเทศบาลบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ตรงต่อเวลา บ่อยครั้งที่มาติดต่อราชการต้องมานั่งรอเจ้าหน้าที่และไม่ทราบว่าต้องทำอะไร อย่างไร บางครั้ง เจ้าหน้าที่ก็แนะนำผิด ๆ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งมีคนแนะนำ รองลงมา (มี 2 ข้อ) คือ 1. น้ำประปาไม่สามารถดื่มได้ ควรเพิ่มคุณภาพของน้ำให้ดีขึ้น 2. เพิ่มไฟฟ้าให้มีแสงสว่างเพียงพอตามท้องถนน บางซอยไม่มี และอันดับสุดท้ายควรมีการดูแลความสะอาดในตลาดสดสม่ำเสมอและเพิ่มแสงสว่างไม่ให้อับทึบ

Title A Study of the People's Satisfaction with the Public Services Given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province

Author Penpiroon Khamphusa **Degree:** M. P.A. (Public Administration)

Advisors Dr. Chatri Sirisawat Chairman
Asst. Prof. Reungyot Chantarasamart Committee
Dr. Rungson Singhalert Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

This study aimed to: 1. study the levels of the people's satisfaction with the public services given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province, as a whole and by aspect; 2. compare the satisfaction of the people who resided in the densely populated communities and in the surrounding communities of the Municipality of Tambon Sripana with the public services given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province, as a whole and by aspect; 3. study the people's opinions and suggestions on the public services given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province by measuring the satisfaction on 5 aspects, namely, 1. giving services adequately, 2. giving services continuously, 3. giving services equally, 4. giving services progressively, and 5 giving services promptly.

The sample consisted of 328 representatives of the families residing in the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province on February 28, 2007, obtained through simple random and quota samplings. The instrument used was a 5-level rating scale questionnaire with the item discrimination power of 2.23 to 3.51. The total reliability value of the questionnaire was .95. The analysis employed a computer program.

The statistics used comprised percentage, mean, standard deviation, and t-test was used to analyze the difference of the means.

The findings are as follows:

1. The levels of the people's satisfaction with the public services given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province, as a whole and by aspect, were at the medium level. When the means of the aspects are ranked from high to low, they appear as follows: giving services equally, giving services continuously, giving services adequately, and giving services promptly. Meanwhile, the aspect of giving services progressively was at the little level of satisfaction.

2. The level of the satisfaction of the people who resided in the densely populated communities and the level of satisfaction of the people who resided in the surrounding communities of the Municipality of Tambon Sripana with the public services given by the Municipality of Tambon Sripana, Seka District, Nongkhai Province were not different. That is, they were at the levels close to each other.

3. The analysis of opinions and suggestions from the people found that 161 respondents gave their opinions and suggestions. Ranked by frequency, the top 3 are listed below. The first one consisted of two matters: 1. the morning market had too limited room, and there was no parking area around the market; 2. the municipal officials should give their services with friendly and cheerful manners and they should be punctual, because people who came into contact with them often had to wait for a long time and were not informed what to do and how to do it; sometimes the people were given wrong advice; the people needed more information on the procedure of receiving services and needed someone to give them advice. The second one also consisted of two matters: the supplied tap water was not clean enough to drink, and its quality should be improved; 2. more street lights should be provided; on some lanes none of them existed. And finally, the cleanliness in the raw-food market should be consistently looked after; and more lights should be provided.