

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จำนวน 140 คน การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล 3) แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติเชิงพรรณนา สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้ค่า t-test และ F-test เมื่อพบว่ามีความสัมพันธ์จะนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 45 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้รวมต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการดำรงตำแหน่งกลุ่มทางสังคม มีระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน 5 ปีขึ้นไป เคยเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมจำนวน 1 กิจกรรม มีการติดต่อสื่อสารกับเทศบาล 1-3 ครั้งในรอบเดือน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุด คือ ด้านบริการสาธารณะภายนอกสำนักงานของเทศบาล

3. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ

4. ลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้รวมต่อเดือน การดำรงตำแหน่งทางสังคม ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเวียงชัย การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และการติดต่อสื่อสารกับเทศบาล

The three objectives of the survey were as follows :

1. to find out the level of people's satisfaction with public services offered by Tambon Wiangchai Municipality in Tambon Wiangchai, Wiangchai District, Chiangrai Province ;
2. to identify the relationship between the demographic variables and the people's service satisfaction ;
3. to reveal the problems and suggestions to increase their service satisfaction.

A questionnaire was employed to collect the data from a sample of 140 people living in Tambon Wiangchai Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province. The questionnaire was composed of three parts : 1) general background of the respondents, 2) measurement of their satisfaction with public services offered by the municipality, and 3) opinions and suggestions on increasing the public service satisfaction. The descriptive statistics, i.e., percentage, mean, and standard deviation, were used to describe the data, and the inferential statistics, i.e., t-test, F-test, and Scheffe to test the hypotheses.

The findings were summarized as follows :

1. Most of the respondents were male and were 45 years of age or more. Their education was below secondary school. They were married and lived with their spouses. Most were farmers and had a monthly income of lower than 5,000 baht. Most held positions in social groups. They lived in community for five years or more. Most attended one social activity. They contact the municipality 1-3 times in a month.
2. Overall, the people were satisfied with the public service rendered by the municipality at a high level. The most satisfaction y was service place, followed by the service system, service officers, and outside of the office services.
3. The factors significantly related to their service satisfaction were education and occupation.
4. No significant relationship was found between their service satisfaction and the demographic variables, i.e., gender, age, marital status, monthly income, social position, number of residential years in the community in Tambon Wiangchai Municipality, participation in social activities, and contact with the municipality.