

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงานเทศบาล : ศึกษากรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี” ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานีต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อกับกองคลังเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test

### **ผลการวิจัยพบว่า**

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน ธุรกิจส่วนตัว กำลังศึกษา) มีรายได้ต่อปีมากกว่า 100,000 บาท มีสถานภาพสมรสแล้ว ไม่มีญาติเป็นพนักงานเทศบาล มีบ้านพักอยู่ห่างจากสำนักงานเทศบาลไม่เกิน 5 กิโลเมตร ได้รับข่าวสารของเทศบาลทางวิทยุ และเคยมาติดต่อกับกองคลัง 1 ครั้ง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงเป็นด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ การมีญาติเป็นพนักงานเทศบาลและจำนวนครั้งที่มาติดต่อกับกองคลัง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระยะทางจากบ้านพักถึงสำนักงานเทศบาลและการได้รับข่าวสารของเทศบาล

The three purposes of the study were :

**TE 158575**

1. to measure the level of people's satisfaction with the service of the Finance Division of the Municipal Office Ubonratchathani Province;
2. to identify the factors affecting their service satisfaction;
3. to seek some suggestions for improving the efficiency of the Finance Division.

A questionnaire was used to collect the data from 300 people who contacted the Finance Division of the Municipal Office in Nakorn Ubonratchathani Municipality. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were employed for data analysis.

The findings were summarized below:

1. Most of the samples were males, aged 31-40 .

Their education was beyond secondary school. They were engaged in a wide range of occupations (e.g., housewives, self – employment, students). They earned more than 100,000 baht a year. They were married and had no relatives who worked for the municipality. They lived not more than 5 kilometers from the Municipal Officer. They received information about the municipality through the radio. They contact the Financial Division once on an average.

2. The people were found to be satisfied with the service of the Financial Division at a high level. They were most satisfied with the service staff, followed by the service system, public relations work, and service place, respectively.

3. The factors affecting their service satisfaction were having a relative working for the Municipal Office, and number of contacts with the Financial Division. On the contrary, sex, age, education, occupation, income, marital status, distance from the house to the Municipal Office, and access to information about the municipality were found to have no effect on their satisfaction with the service of the Municipal Office