

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค
พื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค
พื้นฐานในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบ
สาธารณูปโภคพื้นฐานในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในเขตเทศ
บาลนครอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลนคร
อุบลราชธานี จำนวน 397 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออก
เป็น 4 ส่วนคือ 1) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความคิดเห็นต่อบริการที่ก่อให้เกิดความ
พึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค
พื้นฐานของเทศบาลนครอุบลราชธานี 4) ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี การศึกษาระดับ
ปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพธุรกิจเอกชน / ค้าขาย รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 1 – 10 ปี
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง
3. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง ในรายด้านมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ การประปา การไฟฟ้า การสื่อสาร
และการคมนาคม การจราจร
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค
พื้นฐานในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น
ความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และความคิดเห็นต่อด้านการประชาสัมพันธ์
6. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของ
ประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

The purposes of the study were as follows :

TE 148032

1. to find out the people's satisfaction with the public utilities service in the Ubonratchathani Municipality ;
2. to identify the factors affecting their service satisfaction ; and
3. to get some suggestions on improving the public utilities in the Ubonratchathani Municipality.

A questionnaire was used to collect the data from 397 people eligible to vote who lived in the Ubonratchathani Municipality. The questionnaire was divided into 4 parts : 1) questions about the respondents' background ; 2) opinions on the factors contributing to people's satisfaction with the public utilities service ; 3) measurement of the people's satisfaction with the public utilities service of the Ubonratchathani Municipality ; 4) Suggestions. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were summed up as follows :

1. Most of the samples were female. They were 21-30 years of age. They held a Bachelor's degree. They were single. They worked for private companies or were in small trade. They earned not more than 5,000 baht. They lived in the municipality for 1-10 years.

2. The people were found to be satisfied with the officials' service at a high level.

3. The people were also satisfied with the public relations work at a high level.

The highest mean belonged to tap water, followed by electricity, communication, transportation, and traffic services, respectively.

5. The factors found to influence the people's satisfaction with the public utilities service of the Ubonratchathani Municipality were education, number of residential years in the municipality, opinion about the service officials, and opinion about the public relations, respectively.

6. The factors that had no relationship with their satisfaction with the service were sex, age, marital status, occupation, and income.