

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส
ชื่อผู้เขียน	: นายธีระ อัครมาส
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา	: 2545

---

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในบริการของเทศบาลตำบลศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ 13 ด้าน ของเทศบาลตำบลศรีเสาะ วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเสาะ ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test

#### ผลการศึกษา ปรากฏผล คือ

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเสาะ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของเทศบาล ตำบลศรีเสาะ 13 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.66$ ) และเมื่อพิจารณาแยกรายด้านแล้วทุกด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการรักษาความสะอาดถนนและสาธารณสถาน ( $\bar{X}=2.90$ ) ต่ำที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและการทำประโยชน์อันเป็นสาธารณะแก่ท้องถิ่น ( $\bar{X}=2.15$ ) แต่เมื่อแยกเป็นการบริการระหว่างภายในสำนักงาน และบริการสาธารณะ พบว่า การบริการภายในสำนักงาน ( $\bar{X}=2.74$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการบริการสาธารณะเล็กน้อย ( $\bar{X}=2.61$ )

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีเสาะ พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการที่ไม่ดี เนื่องจากกระยะทางใกล้ไกล ลักษณะความแตกต่างกันทางภูมิศาสตร์ มีผลให้รูปแบบการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึงการบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วน อายุ

การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหาร และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรีอเลาะ

3. ปัญหาอุปสรรคจากการบริการ พบว่า ปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การสื่อสารผิดพลาด การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาในการสื่อสารไม่ตรงกัน ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาในการรับบริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ถูกเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ส่วนปัญหาของบริการสาธารณะ เป็นเรื่องของการขาดลานกีฬาและสนามเด็กเล่นที่มีไม่เพียงพอ ได้มีการเสนอแนะให้จัดสร้างเพิ่มเพื่อให้เยาวชนได้ใช้ประโยชน์อย่างถ้วนหน้า

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบบริการ

ด้านการบริการภายในสำนักงาน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขด้านการสาธารณสุข ขึ้นมูลฐานเรื่องโรคระบาดให้มีความทันต่อสถานการณ์ทันทีทันใด ส่วนด้านการบริการสาธารณะด้านที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดสวัสดิการ และการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา และการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นให้มากขึ้น ชุมชนที่ควรได้รับการแก้ปัญหามากที่สุด คือชุมชนวัดราษฎร์โมสร เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำที่สุด และการศึกษาปัญหาตามที่เสนอแนะของแต่ละชุมชนเพื่อการพัฒนาเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ตามที่แต่ละชุมชนได้เสนอไว้ในรายละเอียด

##### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในตัวเมือง และชุมชนรอบนอกในเขตบริการของเทศบาลตำบลรีอเลาะ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง และหากต้องการศึกษาในเชิงลึก ควรมีการศึกษาแยกเป็นรายด้านในโอกาสต่อไป

**Title of Research Paper** : People's Satisfaction with the Services of the Tamon Ruesao Municipality, Narathiwad Province.

**Author** : Mr.Theera Ackamas

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2002

---

The survey was conducted to find out the level of people's satisfaction with the services of the Tambon Ruesao Municipality in Narathiwad Province, and the factors affecting their service satisfaction, including problems and obstacles to 13 services of the Tambon Ruesao Municipality. The research was quantitative and the sample group consisted of 106 people who came for the services at the Office of the Tambon Ruesao Municipality in 2002. The data were collected by interviewing the samples. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used to analyze the data.

**The findings were briefly reported below.**

1. The people in the Tambon Ruesao Municipality were found to be satisfied with its 13 services at a moderate level ( $\bar{X} = 2.66$ ). Each service was moderately satisfactory. The highest mean belonged to cleaning roads and public places ( $\bar{X} = 2.90$ ) and the lowest mean belonged to giving an opportunity for people to participate in development or making contributions to the locality ( $\bar{X} = 2.15$ ). It was also found that internal service at the office was found to have a slightly higher mean than external or public service ( $X = 2.74$  and  $2.61$ , respectively).

2. When the factors affecting the services of the Tambon Ruesao Municipality were considered, it was found that people from different communities had a significant difference in their degree of satisfaction with the services at the 0.05 level. The good service system made the service users more satisfied with the services than the poor service system. Distance and geographical differences also contributed to difference in

service forms. A good service system implied a quality service system that the service users wanted; thus, such a system had a positive impact on their service satisfaction. On the contrary, no significant relationship was found with the service users' satisfaction, when religion, number of residential ears, education, access to information in different public relations forms provided by the Municipality, characteristics of the municipal administrator and those of the service offices were taken into consideration.

3. Service problems and obstacles. The problems of giving services within the office resulted from the service officers, especially oral communication, unequal treatment to the service users, and slow speed. The service users suggested that these problems be solved. The problems of external services were inadequacy of sports fields and playgrounds and the service users suggested that more sports fields and playgrounds and the service users suggested that more sports fields and playgrounds be built for children and youths.

### **Recommendations**

#### **1. Recommendations for service improvement**

Regarding internal services, improvement should be made on basic public health service, especially dealing with epidemics. As for external services, improvement is needed in keeping peace in the municipality, the social welfare system, support of local economic and social development, and giving an opportunity for people to participate in local development or to make contributions to the local area.

The community whose problems must be urgently solved is the Wat Ratsamosorn Community because this community is the least satisfactory. Study of community problem as presented by each community is necessary for development.

#### **2. Recommendations for further research**

Comparison should be made between urban communities and suburban communities looked after by the Tambon Ruesao Municipality in order to find out their satisfaction with its services. If in-depth information is needed, individual services should be studied in details.