

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี  
Public Satisfaction of pattani Municipality Services



จินตนา คงเหมือนเพชร  
Chintana Kongmuanpet

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Master of Education Thesis in Community Development Education  
Prince of Songkla University  
2541

Order Key ๑๖๑๒๓  
BIB Key ๑๕๕๕๐

๓๐๖๐  
เลขที่ ๖๕๙๑๐๓.๙๙.๙๖๓  
เลขทะเบียน ๑๕๕๑  
๓๐ ก.ค. ๒๕๔๑

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี  
**ผู้เขียน** นางสาวจินตนา คงเหมือนเพชร  
**สาขาวิชา** ศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน  
**ปีการศึกษา** 2540

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณูปโภค ด้านสวนสาธารณะ ด้านความสะอาด ด้านการศึกษา และด้านการประปา 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และตำบลที่อยู่อาศัย 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปัตตานี จำนวน 390 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากประชากรทั้งหมด 11,145 คน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และตำบลที่อยู่อาศัย ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการบริการของเทศบาล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC\* (Statistical Package for the Social Sciences Personal Computer Plus) เพื่อหาค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสวนสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านความสะอาด และด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่อาศัยอยู่ตำบลละหารัง ตำบลลานะรุ และตำบลจะบังติกอ มีความพึงพอใจต่อด้านทะเบียนราษฎรและด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจต่อด้านสวนสาธารณะ และด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

3. ปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชน ในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ พนักงานขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ขาดการตรวจตราดูแลความปลอดภัยในเวลากลางคืน ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ท่อระบายน้ำอุดตัน ด้านสวนสาธารณะ ได้แก่ ความไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีกลุ่มคนติดยาเสพติดเข้ามาใช้บริการ ด้านความสะอาด คือ พนักงานเก็บขยะไม่สม่ำเสมอ ด้านการศึกษา คือ เด็กในเขตเทศบาลยากจนและขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน และด้านการประปา ได้แก่ น้ำไม่สะอาด มีกลิ่น และตกตะกอน

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะแก่ผู้บริหารของเทศบาลเมืองปัตตานี คือ ควรพัฒนาบุคลากรให้รู้จักบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีในงานบริการของเทศบาล ทูทงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และสร้างสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ในการขอความร่วมมือให้ช่วยกันรักษาสาธารณสมบัติส่วนรวม ปรับปรุงสวนสาธารณะขนาดเล็ก



ในชุมชนให้เป็นที่พักผ่อนของคนในชุมชน เพื่อจัดความไม่เพียงพอของสวนสาธารณะ และควรมี  
การรักษาความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ มีมาตรการในการกำจัดสัตว์เลื้อยที่ทำลายภาพพจน์  
ความเป็นระเบียบของชุมชนเมือง ส่วนด้านการศึกษาคควรจัดหาทุน อุปกรณ์การเรียนแก่นักเรียน  
ที่ยากจนในลำดับแรกของการเปิดภาคเรียน และด้านการประปาควรพัฒนาคุณภาพของน้ำ  
ประปา

<b>Thesis Title</b>	Public Satisfaction of Pattani Municipality Services
<b>Author</b>	Miss Chintana Kongmuanpet
<b>Major Program</b>	Community Development Education
<b>Academic Year</b>	1997

### Abstract

This research was intended to attain 3 objectives :1) to study the public satisfaction of 7 services provided by Pattani Municipality : census record, public safety control, public utility, public park, sanitation, education, and water supply; 2) to compare the satisfaction of people who differed in sex, age, income, educational attainment, and residential sub-district; 3) to study the problems and suggestions to improve those 7 services of Pattani Municipality.

The subjects of the study were 390 people selected by a cluster sampling from the population of 11,145 residents in Pattani municipal area. The independent variables were sex, age, income, educational attainment, and residential sub-district, and the dependent variable was public satisfaction of 7 services of Pattani Municipality. The instrument for data collection was a questionnaire constructed by the researcher consisting 3 parts : Part 1 was about the respondents' background information, Part 2 was a five- point rating- scale about public satisfaction of 7 services of Pattani Municipality, of which the reliability was 0.90, Part 3 was an open-ended questionnaire for the respondents to state their opinions about problems and suggestions to improve the services of the Municipality.

The statistical analysis was performed by SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer Plus) to calculate percentages, arithmetic means, standard deviations, t-test, F-test, and multiple comparisons with Scheffe method.

The research findings were as follows:

1. The public satisfaction of 7 services of Pattani Municipality was moderate.

2. Comparing public satisfaction of 7 services provided by Pattani Municipality, it was found that people who differed in sex, age, income, and residential sub-district were overall not different in their satisfaction of the services. People of different sexes were significantly different at .05 for their satisfaction of public park service, while those of different ages were different at .01 and .05 consecutively for their satisfaction of sanitation and water supply services. The people with various levels of income differed in their satisfaction of educational service at .05. Those living in Sabarung, Anohroo, and Jabangtiga sub-districts were different in their satisfaction of census record and public safety control services at .01. The people whose educational attainment was varied were satisfied differently at .05 with overall services, and at .01 and .05 with public park and water supply services, respectively.

3. The respondents stated their opinions on how to improve each service of Pattani Municipality. As for census record service, the personnel lacked good human relationships. In public safety control, there was no night patrol. As for public utility service, the sewer pipes were clogged. Then the public parks were not safe because the drug addicts were usually there. As for sanitation, the garbage collectors failed to work regularly. For education, children in the municipal area were poor and in need of educational materials. As for water supply, the water was unclean, smelled, and contained sediment.

The researcher made some suggestions to the administrators of Pattani Municipality that there should be a staff development to acquaint the personnel with the role and duty of good service providers in every municipal services. More efficient public relations and good relationship with the people should be built in order to get better cooperation in keeping the public property. The small



community public parks should be improved to serve the people in the community adequately. They should be safe and free of domesticated animals that destroyed the good image of an urban community. As for education, the scholarships and educational materials should be provided for poor students since the first week of the semester. Additionally, the quality of tap-water should be developed.