

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุข  
ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์

ชื่อผู้เขียน

นางสาวอดิศรา เกิดทอง รหัส 4324515

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาถึง 1) รูปแบบ แนวทาง และวิธีการดำเนินงานในการจัดให้บริการสาธารณสุขต่อประชาชนของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ 2) วิเคราะห์ถึงความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุข รวมถึงปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุข 3) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างบริการสาธารณสุขที่เทศบาลจัดให้กับความต้องการบริการสาธารณสุขที่แท้จริงของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า 1) การจัดการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์เป็นการให้บริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ โดยทำการจำแนกบริการสาธารณสุขออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขบริการ ด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน 2) การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และจากการสำรวจภาคสนามทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติ ความคิดเห็น และความต้องการของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 469 ราย จำแนกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล จำนวน 22 ราย เจ้าหน้าที่เทศบาล จำนวน 66 ราย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 381 ราย

ผลการประมวลผลข้อมูลพบว่า

1. บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุตรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ
2. ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Thesis Title** Effectiveness of Uttaradit Municipality's Public Service Delivering.

**Author** Miss Adisara Kerdthong

**Degree.** Master of Public Administration

**Thesis Advisor** Associate Professor Dr. Jakapun Wongburanawart

### Abstract

The research entitled "Effectiveness of Uttaradit Municipality's Public Service Delivering is designed to study 1) Form route and operation to manage public service for people who live in Uttaradit municipal. 2) To analyze public service effective and problem factor that influence the effective of public service. 3) To analyze relation between Uttaradit Municipality's public service delivering and service that people reality want. The author has assumed that 1) Public service management given by Uttaradit municipal is an effective service by separate in to 4 section.

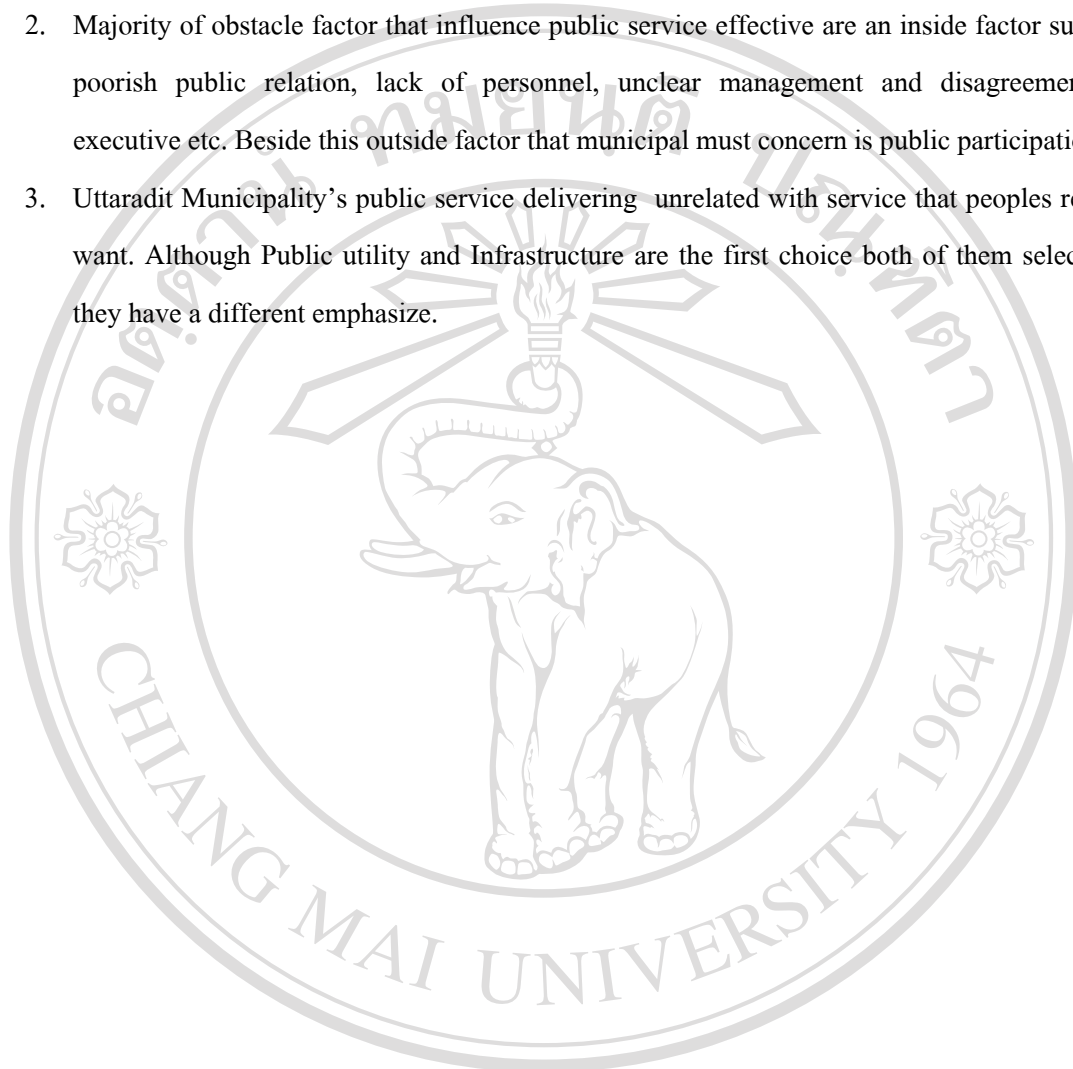
1. Public utility and Infrastructure.
2. Public health and Environment.
3. Education and Cultural.
4. Service and Community service.

2) Uttaradit Municipality's public service delivering doesn't correspond with general public reality want.

The author has studied literature, document and the field study which is quantitative and qualitative research. The objective of the field research so as to learn the operation, attitude and want of sampling group. The total number of sampling group are 469 that can be classified into 3 categories : 22 executive team of Uttaradit municipal, 66 authority and 381 general public.

The research has found that

1. Present public services that Uttaradit municipal manage are effective service because sampling groups of general people are satisfied in all 4 service section.
2. Majority of obstacle factor that influence public service effective are an inside factor such as poorish public relation, lack of personnel, unclear management and disagreement of executive etc. Beside this outside factor that municipal must concern is public participation.
3. Uttaradit Municipality's public service delivering unrelated with service that peoples reality want. Although Public utility and Infrastructure are the first choice both of them select but they have a different emphasize.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved