

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวอภิรดี โรจนประดิษฐ์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะเมื่อได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล (3) เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลแม่เหียะจำนวน 391 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และการเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t – test และการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F – test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe (Scheffe Differential Method) จากผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหียะ โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหียะมาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

โดยคิดว่าการใช้เงินงบประมาณในการดำเนินกิจการ/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเหมาะสม และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลมาจากวารสารของเทศบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนโดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมาก รองลงมาพบปัญหาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับปานกลาง และพบปัญหาด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับน้อย

เทศบาลตำบลแม่เหิยะมีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภายหลังจากยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยมีความแตกต่างในด้านการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เนื่องจากได้มีการจัดทำแผนงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยเพิ่มพื้นที่และเพิ่มกิจกรรมในโครงการบางโครงการให้มากขึ้น ส่วนแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะที่ได้จัดทำบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543)

Independent Study Title	People Satisfaction in the Public Service Delivery of Mea Hia Tambon Municipality, Chiang Mai Province	
Author	Miss Apiradee Rochanapradit	
Degree	Master of Public Administration	
Independent Study Advisory Committee	Lecturer Dr. Udomchoke Asawimalkit	Chairperson
	Associate Professor Pairat Trakarnsirinont	Member
	Assistant Professor Dr.Thanyawat Rattanasak	Member

ABSTRACT

The objectives of this study on People's satisfaction in the public service delivery of Mae Hia Tambon Municipality were to; 1) find out the level of the people's satisfaction towards the public service delivery of the Mae Hia Tambon Municipality, 2) examine the public service model of the Mae Hia Tambon Municipality and 3) find the overall problems and obstacles that occurred from the service delivery. A questionnaire was used to collect data from 391 voters who dwelled in Mae Hia Tambon Municipality area. The statistics used in the analysis were descriptive statistics, multiple comparison using the T-test, one-way ANOVA through F-test and Scheffe's test (Scheffe Differential Method).

The informants acquired the information concerning the sources of the Tambon Municipality budget and acknowledged that it came from tax collection and fees. As for the projects and usage of the budget by the municipality, the people thought that it was used for the operation and services of the municipality. The source of the people's information about the operation and activity of the tambon municipality came from the municipality's journals.

The informants were satisfied with the overall public services of the Tambon Municipality at a moderate level. Their satisfaction towards the public service concerning education, religion and culture as well as community services were at a high level whereas their satisfaction the facilities and utilities and public health and environment were at a moderate level.

The informants felt that the problem concerning the overall service of the Tambon Municipality was at a moderate level. The health and environment problems were at a high level whereas the facilities and utilities problems together with education and culture problems were found to be at a moderate level with the public service and community service at a low level.

The Mae Hia Tambon Municipality was ready to provide service of the Tambon Administrative Organization after it was upgraded to a municipality status. The difference in the service satisfaction was found to be at a low level because its operational planning was able to support the increased service. It had expanded its service area and activities in some of its projects. Its public service model was based on the Municipality Act, B.E. 2496 (1953) (amended up to vol. 11, B.E. 2543 (A.D. 2000)).