

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นางสาวอรนภา มุ่งโนนบ่อ ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
กรรมการที่ปรึกษา ผศ. พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ ประธานกรรมการ
ผศ. สมเกียรติ เกียรติเจริญ กรรมการ
ผศ. พรรัมเพรา อัญญาโพธิ์ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบ
ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อ
ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโลกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 96 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย
จำนวน 4 ชุมชน ๆ ละ 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบ
มาตราส่วนประมาณค่าแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติที่ใช้ ได้แก่
ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้ t-test และ F-test
และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน คือ
ด้านเจ้าหน้าที่หน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
และด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการ
ดำเนินการ

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

2.1 คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 คณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากกว่าคณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ส่วนระดับการศึกษาอื่น ไม่แตกต่างกัน

2.3 คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจ หรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่าอาชีพเกษตรกร

3. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนของงานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการให้บริการ ควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการ ควรเพิ่มการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศภายในอาคารสำนักงาน และควรรวมขั้นตอนของงานบริการที่คล้ายกัน เข้าด้วยกัน

TITLE: A study of the Satisfaction of the Community Committee with the Service of Kok Pra Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province.

AUTHOR: Miss. Onnapa Moongnonbo **DEGREE :** M.A. (Social Sciences for Development)

ADVISORS : Asist.Prof. Pornpimol Chalermmeeprasert Chairman
Asist.Prof. Somkiet Kietjareon Committee
Asist.Prof. Primproy Unyapo Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2006

ABSTRACT

The purposes of the research were to study the satisfaction levels of the community committee with the service of Kok Pra Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province and to compare the satisfaction of the community committee who were different in sex, educational levels and occupations. The studies of their suggestions were also included. The samples were 96 community committee members from 4 communities in Kok Par Sub-district Municipality area selected by simple random sampling technique. The data was collected by the questionnaire and analyzed by computer program. The statistics used were frequency, mean, percentage, standard deviation, *t*-test, *F*-test and post hoc test by LSD.

The results of the research were as follows;

1. It indicated that the level of the satisfaction of the community committee with the service of Kok Pra Sub-district Municipality as a whole was average. As considering by each aspect, it was found that 4 aspects were average. They were the officers who gave the service, the convenience received, the quality of service and the general information, respectively. The period of service time was satisfied at low level.

2. The comparison of the satisfaction as accordance with sex, educational levels and occupations were as follows;

2.1 In regard to sex, it was found that the satisfactions of both male and female were not different as a whole and each aspect by the statistic significant level at 0.05

2.2 In regard to education levels, it was found that the satisfactions of all educational levels as a whole were not different. As considering in each aspect, the satisfaction in the quality of the service received of those who possess elementary level was higher than the satisfaction of those who possess the diploma.

2.3 In regard to the occupations, it was found that their satisfactions as a whole were different by the statistic significant level at 0.05, and when considering in each aspect, it was found that the satisfaction in the period of service time of those who were workers, businessmen, merchants were higher than the satisfaction of the farmers.

3. Five useful suggestions were as follows; The steps of services should be cut down. The service officers should work on time. The period of service should be stickly controlled. The environment should be improved and the similar steps of services should be combined.