ชื่อเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์ **ปริญญา** รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. เรืองยศ จันทรสามารถ ประธานกรรมการ
อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ กรรมการ
อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบทัศนคติของการบริหารงาน และข้อเสนอแนะต่อการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่เป็นนักศึกษา จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จำนวน 32 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ *t*-test (Independent Sample) และ *F*-test (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านที่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีทัศนคติที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ ประชาชนผู้ประกอบอาชีพ รับจ้าง หรือ ขายแรงงาน และประชาชน ผู้ประกอบอาชีพ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจ

4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีดังนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของการบริการประชาชน ควรศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานตามขั้นตอนของระบบทางราชการด้วยความยุติธรรม อบรมบุคลากรในการบริการประชาชนของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัยและรับฟังการความคิดเห็นจากประชาชน เก็บรวบรวมข้อมูลของชุมชนทั้งข้อดี ข้อเสีย โอกาส อุปสรรคที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ประกอบการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The People's Attitudes towards the Services Given by the Non-formal Education Service Center, Phonpisai District, Nongkhai Province

Author: Wilairat Suwannarin **Degree:** M.P.A.

Advisors: Asst. Prof. Ruangyot Chandrarasamart Chairman

Mrs. Yupaporn Yupas Committee

Mr. Witaya Charoensiri Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2008

Abstract

This research aimed to study the people's attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, Nong Khai Province, compare the attitudes towards the administration of the center, and study the suggestions concerning the services.The sample consisted of 354 people who were students. The instrument used in the data collection was a rating scale questionnaire containing 32 items concerning the people's attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District. The reliability of the questionnaire was 0.89. The statistics use included percentage, mean, standard deviation, T-test (independent sample) and F-test (one-way ANOVA) were employed in hypothesis testing.

The findings are as follows:

1. The people's attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, Nong Khai Province, as a whole and by aspect, all were at moderate level. Ranked from high to low, the aspects are in this order: the aspect of equity service; timely service; ample service; continuous service; and progressive service.

2. The comparison of the people's attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, as a whole and by aspect, based on the sex, the study found that males and females had different levels of attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, Nong Khai Province with no statistical significance at .05 level.

3. In the comparison of the levels of the people's attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, as a whole and by aspect, based on the occupation, the study found that the people with different occupations had different attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, Nong Khai Province with no statistical significance at .05 level. When considered aspect by aspect, there was no significant difference on the following aspects: the aspects of timely service; ample service; continuous service; progressive service. However, there was a significant difference on one aspect, that was the aspect of equity service.

After paired tests on the aspect of equity service had been carried out, the study found that the people whose occupations were agricultural on one hand and the people whose occupations were working for wages or in the labor force and the people whose occupations were in commerce or business, on the other hand, had different attitudes towards the services given by the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District, Nong Khai Province with statistical significance at .05.

4. The study also suggests that the administrators should provide public service higher priority; study tours in other agencies should be organized, recruitment of personnel should follow the procedure and should be just, the personnel in the Non-formal Education Service Center, Phon Pisai District should be given more training and people's ideas should be recognized; data and information from the community - both positive and negative, opportunities or obstacles - should be acceptable for the improvement of the service.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY