ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองกาย

ผู้วิจัย ร.ท. ประภาส ใชยทุม **ปริญญา** รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. เรื่องยศ จันทรสามารถ ประชานกรรมการ

อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ กรรมการ

# มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

## บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสัสดี อำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงศ์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำนันและ ผู้ใหญ่บ้าน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสัสดี อำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นอายุและการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการ ศึกษา คือ กำนัน และ ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งหมด 131 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสัสดี จำนวน 30 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ F-test (One-way ANOVA)

#### ผลการวิจัย พบว่า

- 1. ระคับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสัสดี อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองกาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค้านกระบวนการให้บริการ และด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ
- 2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสัสดี อำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองกาย จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสัสดี

อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของ หน่วยสัสดี อำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ที่มีการศึกษาแตกต่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ หน่วยสัสดี อำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY Title:

The Satisfaction of Sub-district Headman and Village Headmen with the Services

Given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nongkhai Province

Author:

First Lieutenant Prapars Chayathum

Degree: M.P.A.

Advisors:

Asst. Prof. Ruangyot Chandrarasamart

Chairman

Mr. Witaya Charoensiri

Committee

Mrs. Yupaporn Yupas

Committee

### Rajabhat Maha Sarakham University, 2008

#### Abstract

This research entitled "The Satisfaction of Sub-district Headman and Village Headmen with the Services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nongkhai Province" aimed to study the levels of satisfaction of Sub-district Headman and village headmen and compare the levels of satisfaction of Sub-district Headman and village headmen with the services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nongkhai Province. The sample consisted of 131 Sub-district Headman and village headmen in Bung Kan District, Nongkhai Province. The instrument used in the data collection was a rating scale questionnaire containing 30 items concerning the satisfaction of Sub-district Headman and village headmen with the services given by the Recruiting Office. The reliability value of the questionnaire was 0.96. The statistics use included percentage, mean, and standard deviation. F-test (one-way ANOVA) was employed in hypothesis testing

The findings are as follows:

1. The satisfaction of Sub-district Headman and village headmen with the services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nong Khai Province, as a whole and by aspect, were found in the high level. The aspects are ranked from high to low based on the value of the mean as follows: the aspect of service officers; the aspect of the service process; and the aspect of service, which had the lowest mean.

- 2. The comparison of the satisfaction of Sub-district Headman and village headmen with the services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nong Khai Province, classified by age, as a whole and by aspect, it was found that Sub-district Headman and village headmen of different age had different satisfaction without statistical significance at .05 level.
- 3. The comparison of the satisfaction of Sub-district Headman and village headmen with the services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nong Khai Province, classified by education, as a whole and by aspect, it was found that Sub-district Headman and village headmen with different educational background had no difference in the levels of satisfaction with the services given by the Recruiting Office, Bung Kan District, Nong Khai Province.



มหาวทยาลยราชภฎมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY