

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

| | | |
|------------------|---|-------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง | ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด | |
| ผู้วิจัย | มังกร ชูระพันธ์ | ปริญญา ปร.ม. |
| กรรมการที่ปรึกษา | ศศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ดร.ศศิรินทร์ พูลลาภ อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย | ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ |

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 350 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t -test และ F -test (one – way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการ

ให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรจัดหาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่ ควรจัดวางผังภายใน สำนักงานให้เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการมาทำงาน เจ้าหน้าที่ควรอธิบาย ระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนใหญ่ๆ ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นระบบ เดียวกัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วให้มากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายทุกวัน ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่นๆ ไปด้วย และควรพัฒนา เว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น

Title The Satisfaction of the People towards the Service of At Samat
Sub-district Municipality, At Samat District, Roi-et Province.

Author Mr.Mangkorn Thuraphan **DEGREE** M.P.A.

Advisors Asst.Prof.Dr. Somkiet Kietjareon **Chairman**

Dr. Sasinan Pullap **Committee**

Mr. Watcharin Sutthisai **Committee**

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2008

ABSTRACT

The purposes of the research were to study the satisfaction of the people towards the service of At Samat Sub-district Municipality, At Samat District, Roi-et Province, to compare the satisfaction of the people classified by gender, occupation and education levels, including their suggestions. The samples were 350 people from At Samat Sub-district Municipality area selected by accidental sampling technique. The data were collected by a range of 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. The satisfaction of the people towards the service of At Samat Sup-district Municipality, At Samat District, Roi-et Province as a whole was rated at a moderately level. According to each aspect, the four aspects were shown different from high to low : the officer service, the continuity service, the time of service and the general information service. One aspect was at low level, it was the convenient receiving.

2. The comparison of the satisfaction of the people classified by gender, educational level and occupation were as follows;

2.1 According to gender, it was found that the satisfactions of both male and female, as a whole, were not significantly different at .05

2.2 According to the occupation, it was found that the satisfactions of the people, as a whole, were significant different at .05. Considering each aspect, there was a significant different at .05 level.

2.3 According to educational levels, it was found that the satisfactions of the people, as a whole, were not significant different at .05.

3. Useful suggestions were, the new office should be constructed in the new area, each office inside the building should be arranged in order by their plan. The officers should be punctual. The officers should explain the steps of service receiving to understand easily. The service outside the office should be held. The service should be also provided half a day on Saturdays. Moreover the steps of service should be harmonized in order to save the time and the information service should be provided everyday. Finally, the website of the office should be updated.