

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย
จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย มานพ บรรพชาติ

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา	ศศ.ยุภาพร	ยุภาศ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์วิทยา	เจริญศิริ	กรรมการ
	อาจารย์ทรงศักดิ์	จิระสมบัติ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ ตำบลอมลาคไสย ตำบลหลักเมือง ตำบลคงลึง ตำบลเจ้าท่า ตำบลธัญญา ตำบลโคกสมบูรณ และตำบลโพนงาม จำนวน 397 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างการหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.71 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้ t -test (Independent Samples) และ F -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการด้าน Internet จะได้เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะให้ครบทุกด้าน เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ในการให้บริการงานช่าง ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งตามเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น การบริการถึงขยะควรมีถึงขยะประจำทุกบ้าน และควรให้บริการเก็บขยะสัปดาห์ละ 3-4 วัน เพื่อความสะอาดของชุมชน และหมู่บ้าน การให้บริการในแต่ละด้านควรคำนึงถึงความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อการบริการจะได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรประสานงานและสื่อสารในการให้บริการด้วยคำปรึกษา แนะนำ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย



Title : Satisfaction toward service given by sub-District Tambon Administration Organization in Kamalasai District, Kalasin Province

Author : Mr. Manob Bunphachart

Degree : M.P.A.

Advisors : Asist.	Yupapron Yupas	Chairperson
	Mr. Witthaya Chareonsiri	Committee member
	Mr. Songsak Jeerasombat	Committee member

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

ABSTRACT

This research aimed to study satisfaction toward service given by Tambon Administration offices in Kamalasai District, Kalasin Province: compare of public opinions on different sex, educational level, and occupation and study recommendations on satisfaction toward service given by Tambon Administration office, in Kamalasai District, Kalasin Province. Population and sample group in this research were within 7 service providing Tambons in Kamalasai District, Kalasin Province; namely, Tambon Kamalasai, Tambon Lugmuang, Tambon Dongling, Tambon Thanya, Tambon Cokesomboon, and Tambon Phone-ngam, total 297 subjects, obtained by proportionate sampling. The questionnaire confidential value was 0.71. The tools used in the research was rating sealer questionnaire. Data analysis used computer software and statistics used were percentage, frequency, means, and standard deviation while hypothesis testing used t-test (independent samples) and F – test with statistic significance at 0.05.

Research result found that :

1. Overall public satisfaction were in high level and once considered by aspect found in high level in all aspects with high to low orders as follows : advanced service firing followed by immediate/on time service, equality service, continued service, and sufficient service given.

2. Comparison of public opinion with different sex, education level, and occupation found no statistic significant differences at .05

3. The public gave recommendation that computer machine for Internet access should be provided to be an advanced and modern service, using computer for public serving in various aspects should be introduced, In mechanics, modem equipments that can facilitate the faster serving should be available. The garbage disposal bucket should be installed in every house and should be picked up 3-4 times a week for the cleanliness of community giving, the authority should give polite, smile and with willingness and should coordinated and communicated with word in giving advices.