

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ผู้ศึกษา มะลิวรรณ ฐ.น.หล้า

ปริญญา รม.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลนาขามอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา  
ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด  
นครพนม จำนวน 314 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือ  
ที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ  
มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้  $t$ -test (Independent Samples)  
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD  
กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่  
ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ของประชาชน ที่มีเพศ อายุและอาชีพ  
แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี  
อาชีพ แตกต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอ  
เรณูนคร จังหวัดนครพนม ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์  
อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวก  
ในการติดต่อ ควรให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ และควรมีป้าย  
แสดงระยะเวลาการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** The Satisfaction of the People towards the Service of Nakham Sub-district  
Administration Organization, Ranunakorn District, Nakhon Phanom Province

**AUTHOR** Maliwan T. N. La

**DEGREE** M.P.A.

**ADVISOR** Mr. Watcharin Sutthisai

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of Na-Kham Sub-district Administration Organization, Ranunakorn District Nakhon Phanom Province. This was classified by gender, age and occupation, including their suggestions. The sample were 314 people who requested for the service at Na-Kham Sub-district Administration Organization, Ranunakorn District Nakhon Phanom Province selected through the simple random sampling. The instrument used in the study was the five scale rating opened and closed ended questionnaire with the reliability at .91 level. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test, One Way ANOVA and LSD. With the statistic significance level at .05.

The results of the study were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the people towards the service of Na Kham Sub-district Administration Organization, Ranunakorn Districtm Nakhon Phanom Province was rated at high level. As considered by each aspect, all aspects were rated at high level. The first three highest aspects were the service officers, the convenience received and the period of service.

2. The comparison of the satisfaction of the people towards the service of Na kham Sub-district Administration Organization, Ranunakorn Districtm Nakhon Phanom Province classified by gender, age and occupation as a whole was different by the statistic level at .05.

3. The suggestions were as follows; the drinking water should be provided, the information should be distributed to the people regularly, the period time of service should be decreased, there should be more service officers, there should be the information center for the convenience of the people to request for the service, the people should be explained clearly about the service and the period time for each service should be informed.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY