

ชื่อเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย ทองใบ บาระพรหม

ปริญญา บธ.ม.

กรรมการที่ปรึกษา รศ. เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา กรรมการที่ปรึกษาหลัก  
รศ. ดร. วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ กรรมการที่ปรึกษาร่วม

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ศึกษาคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 19 หมู่บ้าน จำนวน 269 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .874 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 มีอายุระหว่าง 66- 70 ปี มากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.46 โดยผู้สูงอายุประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.84 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.17

2) ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.37$ ; S.D. = 1.09) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.63$ ; S.D. = 0.70) ด้านการรายงาน ( $\bar{X}=3.56$ ; S.D. = 1.10) ด้านการงบประมาณ ( $\bar{X}=3.47$ ; S.D. = 1.25) ด้านการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.26$ ; S.D. = 1.10) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X}=3.25$ ; S.D. = 1.19) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ( $\bar{X}=3.18$ ; S.D. = 1.15) และด้านการจัดองค์การ ( $\bar{X}=3.04$ ; S.D. = 1.18) ตามลำดับ

3) ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$ ; S.D. = 1.15) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.38$ ; S.D. = 1.08) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X}=3.35$ ; S.D. = 1.00) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X}=2.95$ ; S.D. = 1.20) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=2.89$ ; S.D. = 1.19) และด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=2.58$ ; S.D. = 1.26) ตามลำดับ

4) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

**TITLE** : The administrates procedure towards relation with the old people's satisfaction about quality service the social welfare of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province.

**AUTHOR** : Tongbai Baraprom **DEGREE** : M.B.A.

**ADVISOR** : Assoc. Prof. Sauwaluck Nikornpittaya Chairperson  
Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert Committee

## **RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2010**

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were as follows: 1) to study the administrates procedure 2) to study quality service the social welfare to the old people 3) to study the relationships between the administrates procedure with quality service the social welfare to the old people of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province. The research sampling group comprised 19 a village, amounts 269 the old people who use to serve the social welfare of that Sub-district Administrates Organization at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the reliability scale was at .874.

The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and *t*-test.

The results revealed that;

1. The old people who use to serve the social welfare of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province. The majority were the female amounts 189 persons, 70.26 % Which had age between 66-70 years amounts 90

persons, 33.46 % by old people earns a living the agriculture most amounts 126 persons, 46.84 % are high class elementary education most amounts 100 persons, 37.17 %.

2. The overall degree of the administrates procedure of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province was rated as middle ( $\bar{X} = 3.37$ ; S.D. = 1.09). By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in two aspects and middle degree in one aspects, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of planning ( $\bar{X} = 3.63$ ; S.D. = 0.70), reporting ( $\bar{X} = 3.56$ ; S.D. = 1.10), budgeting ( $\bar{X} = 3.47$ ; S.D. = 1.25) directing ( $\bar{X} = 3.26$ ; S.D. = 1.10) coordinating ( $\bar{X} = 3.25$ ; S.D. = 1.19), staffing ( $\bar{X} = 3.18$ ; S.D. = 1.15), and organization organizing ( $\bar{X} = 3.04$ ; S.D. = 1.18), respectively.

3. The quality service the social welfare to the old people of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province was rated in middle degree ( $\bar{X} = 3.01$ ; S.D. = 1.15). When each aspect was individually considered, it was evaluated as middle degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows : the aspects of understanding and knowing user ( $\bar{X} = 3.38$ ; S.D. = 1.08), visible of serve ( $\bar{X} = 3.35$ ; S.D. = 1.00), trust reliability ( $\bar{X} = 2.95$ ; S.D. = 1.20), confidence to the user ( $\bar{X} = 2.89$ ; S.D. = 1.19), and reaction requirement ( $\bar{X} = 2.58$ ; S.D. = 1.26), respectively.

4. The analysis result of relationship between the administrates procedure with quality service the social welfare to the old people of Ladpattana Sub-district Administrates Organization, Muang District, Mahasarakham Province was found that the overall image has the relation significant at .05 level by meet that the procedure administrates ; planning aspect, organizing aspect, staffing aspect, directing aspect, coordinating aspect, reporting aspect, and budgeting aspect ; there were the relation with quality service the social welfare to the old people as follows: the aspects of the visible of serve, understanding and knowing user, trust reliability, confidence to the user aspect, and reaction requirement, respectively.