

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย
จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา ทองทิพ ผาขวง

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ และข้อเสนอแนะของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย จำนวน 109 คน ใช้วิธีสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.60$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.34$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.25$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.22$) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.21$)
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ของผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ ก่อน- หลัง และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม

ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่งแฟกซ์ และควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

TITLE : Satisfaction of Village Headmen with the Services of Muang District Government Office, Nong Khai Province

AUTHOR : Thongthip Phajuang

DEGREE : M.P.A

ADVIAOR : Mr. Witaya Chareonsiri

Rajabhat Maha Sarakham University, 2011

Abstract

The objectives of this research were to survey and compare the satisfaction of village headmen with the services of Muang District Government Office, Nong Khai Province and also find the suggestions for the good services. The sample subjects were one hundred and nine village headmen in Muang District, Nong Khai province, and they were selected by accidental random sampling and Taro Yamane method. The data were collected by a questionnaire with .92 reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean and One-Way ANOVA.

Results of the research

1. The research results indicated that the average level of the satisfaction of village headmen with the services was moderate ($X = 3.32$). The high-rated level of the services was equality. The four moderate-rated levels of the services were sufficiency ($X = 3.34$), advanced service ($X = 3.25$), continuation ($X = 3.22$) and punctuality ($X = 3.21$).

2. The findings showed that the average level of the satisfaction of the village headmen regarding the educational background was not significantly different at the .05 level. Whereas, the satisfaction of the village headmen with the services regarding the occupation was significantly different at the .05 level.

3. In regard to the suggestion, it is concluded that the service should be given orderly and systematically. Drinking water should be available for the customers. Number of the service officers should be enough for the customers. The officers should be on time and work quickly. There should be important sign or instructions for the customers in the office.

The seat and office materials should be enough for the customers. The services should be provided for the customers both on weekday and weekend. The public relations should be done regularly. The facsimile and internet services should be available in the office.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY