

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ผู้วิจัย สิงหา มณีศิลป์ ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดในปี พ.ศ. 2553 ที่มารับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,017 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 2 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ เพิ่มการบริการให้กับประชาชนในวันเสาร์ ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน ควรให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดลำดับคิว ก่อน-หลังในการให้บริการ จัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ

Title Satisfaction of People with the Services of Nonpet Sub-District
Administrative
Organization, Prathay District, Nakhonratchasima Province

Author Mr. Singha Maneesin Degree M. Pol. Sc. (Political Science)

Advisor Mr. Thiraphat Loiwirat

Rajabhat MahaSarakhm University, 2011

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to survey the satisfaction of people with the services of Nonpet Sub-District Administrative Organization, Prathay District, Nakhonratchasima Province, compare the level of the satisfaction regarding the location of villages, and find suggestions for the efficient services of Nonpet Sub-District Administrative Organization. The population was 3017 people who asked for the services of Nonpet Sub-District Administrative Organization in 2010. The sample subjects were 354 customers who asked for the services. They were selected by simple random sampling and Taro Yamane method. The instrument was a rating scale questionnaire with .96 reliability value. The research statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. The research finding indicated that the average level of the satisfaction of people with the services was high. The two high-rated levels of the services were the service officers and facilities. The moderate-rated level of the services was steps of the services.
2. The finding indicated that the average level of the satisfaction of people with the services regarding the different villages was high. The levels of the satisfaction of the people in 11 villages were put in order: village 6, village 1, village 8, village 9, village 7, village 10, village 11, village 3, village 5, village 4, and village 2 respectively.
3. In regard to the suggestion, it is concluded that the form-filling examples and drinking water should be available in the office. The chairs should be enough for the customers. The services should be also available at lunch time and on Saturday.

Signs of the services should be clear and available. The services should be systematic and equal for all. News paper and journals should be available for the customers in the office.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY