

ชื่อเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน

ผู้ศึกษา ภาคภูมิ สร้อยสา ประิญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ยุภาพร ยูภาส

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความความคิดเห็น เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t -test (Independent sample) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-Way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านประสิทธิภาพ และคุณค่า ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล และด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการควรมีความเหมาะสม ควรให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ และในวันหยุด ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ ควรเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ การจัดระบบงานควรมีขั้นตอนที่สั้นและง่ายต่อการรับบริการ และควรจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Services of Ban Klang Sub-District Administrative Organization, Muang District, Nakhon Phanom Province According to Public Opinion.

Author : Phakphoom Sioysa

Degree : M.P.A.

Advisor : Assist.Prof. Yupaporn Yupas

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This research was aimed to study and to compare the services of Ban Klang Sub-district administrative organization, Muang District, Nakhon Phanom province according to public opinion classified by their gender, education and occupation including their useful suggestion. The samples were the people who come to use the service of Ban Klang Sub-district administrative organization consist of 125 persons. The instrument was the five rating scale questionnaire with the reliability at .95 levels. The statistics for analysis data were frequency, percentage, mean and standard deviation. Testing the hypothesis by t-test (independent sample) and *F*-test (One-Way ANOVA), when it was found there was significant, it'll be analyzed by Scheffe' method with statistic significant at .05 levels.

The research results were found as follows;

1. The services of Ban Klang Sub-district administrative organization, Muang District, Nakhon Phanom province according to public opinion as overall and all aspects were rated at high level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the efficient and cost effective, the standard of service, the choice and consultation, the information and disclosure, the explain and correction, the location and environment, the polite and supportive, and the equality and fairness respectively.

2. The comparison result of services of Ban Klang Sub-district administrative organization, Muang District, Nakhon Phanom province according to public opinion classified by their gender, education and occupation as an overall and all aspects were not differently with not statistic significant at .05 levels.

3. The useful suggestions were found that; the officers should be working to meet on time, the duration of the service should be appropriate, give the opportunities for people to get information equally, to service after hours and on weekends, serve the public equally without discrimination, respect people who were receiving services, the officials should correct any errors quickly, when an error occurs, officer should apologize and explain to people who are receiving services quickly, set the operating process short and easy to get, and set the seat waiting for the visitors properly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY