ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัย ยสินธร อุคำ

ปริญญา รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.คร.วิทยา เจริญศิริ

ประธานกรรมการ

คร.ศักดิ์พงศ์ หอมหวก

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวมทั้งศึกษาแนวทางพัฒนาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำ สร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง .31 ถึง .90 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

- คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย
 จังหวัดมุกดาหาร พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
- ผลการเปรียบเทียบกุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05
- 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้ ควรมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการให้มาก ขึ้น ควรประชาสัมพันธ์การบริการในด้านต่าง ๆ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถของประชาชนที่มา ติดต่องานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และควรใช้กิจกรรม 5 ส. ในการจัดภูมิทัศน์บริเวณรอบองค์การ บริหารส่วนตำบล

TITLE: Quality of service of Kokdang Sub-district Administration Organization, Nikhom Kham Soi District, Mukdahan Province.

AUTHOR: Mr. Yasinthon U-kam DEGREE: M.P.A (Public Administration)

ADVISORS: Asst. Prof. Dr. Witaya Charoensiri Chairman

Dr. Sakpong Homhuan Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study the quality of service, to compare the quality of service classified by gender age education and occupation. The suggestion of Quality of service of Kokdang Sub-district Administration Organization, Nikhom Kham Soi District, Mukdahan Province. The sample were as the service receivers in Kokdang Sub-district Administration Organization Nikhom Kham Soi District Mukdahan Province, consisted of 301 persons. selected by Krejcie and Morgan's size table by stratified random sampling. The instrument for collecting data was questionnaire with the discrimination power between .31 to .90 and reliability at .90. The Statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA)

The results of the study were as follows;

- Quality of service of Kokdang Sub-district Administration Organization
 Nikhom Kham Soi District Mukdahan province as overall and each aspect was at high level.
- 2. The results comparison of service quality of Kokdang Sub-district

 Administration Organization Nikhom Kham Soi District Mukdahan Province, classified by

 gender age education and occupation found that overall was indifferent the level of statistical
 at .05.
- 3. The suggestion in the research were officials of Kokdang Sub-district Administration Organization should be enthusiasm for the service for greater. To should the promotion and coordination of services. Improvement parking places of people who come to liaise for tidy. To should be used 5S activities, in the landscape around Sub-district Administration Organization.