

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา จิราภรณ์ ศรีสุพรรณ

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในเดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 จำนวน 254 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามาเน่ และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน

Title : Satisfaction of People with the Services of Phonsa Sub-District Administrative Organization, Thabor District, Nong Khai Province

Author : Jiraporn Srisupan

Degree: M.P.A

Advisor : Mr. Witaya Chareonsiri

Rajabhat Maha Sarakham University, 2011

Abstract

The objective of the research was to survey satisfaction of people with the services of Phonsa Sub-District Administrative Organization, Thabor District, Nong Khai Province. The sample subjects were 254 people who asked for the service of Phonsa Sub-District Administrative Organization, Thabor District, Nong Khai Province during September to November 2009. They were selected by the Taro Yamana method. The research instrument was a rating scale questionnaire with .95 reliability value. The research statistics used were frequency, mean, percentag , t-test and ONE WAY ANOVA

Results of the research

1. The research finding showed that the average level of the satisfaction of people with the services was moderate ($\bar{X} = 3.32$). The high-rated-area of the service was quality of the service. The four moderate-rated-areas of the service were sufficiency, advsn cement and continuation of the service,

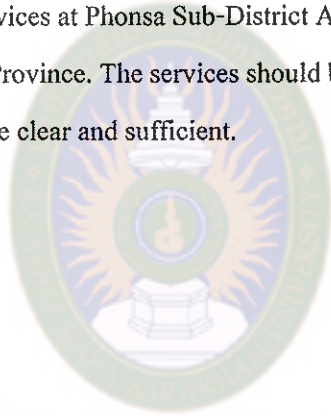
2. Regarding the comparison of the service, the findings were summarized as follows:

2.1 The finding indicated that the average level of the satisfaction of people with the services regarding the different gender was not different. The satisfaction of people with the convenience and sufficiency of the service was not different. Whereas, the satisfaction of people with the equality, continuation and advancement of the service was significantly different at the .05 level.

2.2 The finding indicated that the average level of the satisfaction of people with the services regarding the different educational background was significantly different at the .05 level. The satisfaction of people with the convenience, sufficiency, equality continuation and advancement of the service was significantly different at the .05 level.

2.3 The finding indicated that the average level of the satisfaction of people with the services regarding the different occupation was significantly different at the .05 level. The satisfaction of people with the equality, convenience, sufficiency, continuation and advancement of the service was significantly different at the .05 level.

3. In regard to the suggestion, it is conclude that drinking water should be provided to people who ask for the services at Phonsa Sub-District Administrative Organization, Thabor District, Nong Khai Province. The services should be more convenient. The sign and steps of the services should be clear and sufficient.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY