

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
ผู้ศึกษา พงษ์ศิริ มีศิริ ปริญญา ปร.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธีรปภัทร์ ปพัฒนาเดชาพงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนทั้งสิ้น 398 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านส่วนที่สัมผัสได้ ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงง่าย ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ และด้านความเชื่อถือ ได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย ใกล้เคียงกัน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุระหว่าง 34 – 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย มากกว่าทุกช่วงอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย มากกว่าทุกช่วงการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ ควรมีระบบการให้บริการที่ดีและควรมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการสนองต่อความต้องการ ควรมีการเสียสละเวลาให้แก่ชุมชนและส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น ด้านการมีความสามารถมีสมรรถนะ ควรมีตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และควรมีการบริการที่สามารถตรวจสอบได้ ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

Title : Satisfaction with Public Services. Of Government Administration. District of Mlaasi. Province.

Author : Mr.Pongsiri Meesiri **Degree :** M.P.A. (Public Adminsitration)

Advisor : Theerapapat Papatdachapong

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

ABSTRACT

This study aims to examine the level of public satisfaction with the Service of civil servants in the administrative district of Mlaasi. Province. For comparison. Public satisfaction with the service of civil servants in the administrative district of the province Mlaasi. With gender, age and education, and to study the recommendations of the people towards the service of civil servants in the administrative district of Mlaasi. Province. The sample used in this study were the voters. In the district of Mlaasi. Province. A total of 398 participants were randomized to accidentally (Accidental Random Sampling). Tools used in this study were to estimate the scale of five levels ranging from 0.87 statistical confidence in the data analysis. Including frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test analysis, ANOVA (One-Way ANOVA) were statistically significant at the .05 level.

The results showed that

1. A level of public satisfaction with government services. Administrative district in the Mlaasi. Boston Marathon found that the overall level. Classified as income

As part of the experience. The integrity of messages and mediarelations. With the client
 The easy accessibility. The performance capabilities, Reliability, Personality. And security.
 To meet the demand. Andreliability.

2. The comparison of public satisfaction with the services of
 administrative officers. District of Mlaasi. Province, By sex showed that both males and
 females were satisfied with the services of officials of public administration. District of
 Mlaasi similar by age revealed that differences were statistically significant at the .05
 level. By the age between 34-49 years were satisfied with the services of government.
 Administrative district in the Mlaasi. Over all ages, By level of education, the difference
 is statistically significant at the .05 level. The secondary education. The satisfaction of
 the Commissioner of the district administration in the Mlaasi. All over the study period.

3. Recommendations of the public service of the government
 administration. District of Mlaasi. Boston Marathon found the thereliability The system
 should provide. Good and should be fast in practice. The requirements. There should be
 a sacrifice for the community and the public better. The performance capabilities, Should
 verify the authenticity of the document. Services that can and should be checked. The
 integrity of media messages. Relationship with the client and the public should have
 access to even more people. And there should be a clear sign to the service.