

ชื่อเรื่อง เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย
อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัย ภาวนา คณะวงศ์

ปริญญา ปรปม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนต่อ รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 376 คนโดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมมีระดับเจตคติอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับเจตคติอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับ ไม่ดี 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. เปรียบเทียบศึกษาพบว่าเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่โดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วกว่านี้ ควรมีป้ายบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน และควรมีการให้บริการทั่วถึงครบทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับงาน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม และควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักเที่ยง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ทำงานควรมีที่จอดรถเพียงพอกับผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีที่พักรับรองผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม และควรมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : People' Attitude Towards the Service of Nikomkamsoi Sub-district Administrative Organization, Nikomkamsoi District, Mukdahan Province.

AUTHOR : Phawana Kanawong

DEGREE : M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst.Prof.Dr. Sanya Kenaphoon

Chairporson

Asst.Prof.Dr. Saovalak kosolkittiamporn

Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

This research aimed to and compare the people's attitude the service of Nikomkamsoi sub-district administrative organization, Nikomkamsoi district, Mukdahan province, including study the useful suggestions about increasing the service quality. The sample was 376 people living in Nikomkamsoi sub-district administrative organization area; they were selected by the Simple Random Sampling. The instrument was the five rating scale questionnaire with 0.87 of reliability. The statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (independent) and F-test (One-Way ANOWA)

The research results were found as follow;

1. The people's attitude towards the service of Nikomkamsoi sub-district administrative organization Nikomkamsoi district, Mukdahan province as overall was at moderated, considering each aspect found at the good level for two and at not good for one, sorting arithmetic mean from highest to lowest; the service process, the facility and the service officer respectively.

2. The people's attitude towards the service of Nikomkamsoi sub-district administrative organization, Nikomkamsoi district, Mukdahan province classified by their education, age and village as overall were indifferent by statistical significant at .05 levels.

3. The useful suggestions about increasing the service quality found that; improve the service to more rapid, organized most obvious signs for each service, to

cover all aspects, organized staff with adequate, the officials should dress appropriately, provide officer during lunch time, provide enough parking to receive services, provide the seats waiting for the service appropriately, and provide the internet for service.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY