

ชื่อเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย ณรงค์ชัย บุรชาติ

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

ประธานกรรมการ

ศส.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

กรรมการ

รศ.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 377 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้  $t$ -test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และ รายได้ ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ของแต่ละด้าน ดังนี้ควรแจ้งวัน เวลา การให้บริการให้ชัดเจน ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระเบียบกำหนด การแก้ไขปัญหาในการให้บริการควรทำอย่างทันเวลา ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบเป็น ประจำ และควรให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับวัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** The Opinion of the People towards the Quality of the Service of Dongquang Sub-district Administration Organization, Muang District, Nakhon Phanom Province

**AUTHOR :** Mr. Narongchai Burachad

**DEGREE :** M.P.A.

**ADVISORS :** Asst. Dr. Pakdee Phosing

Chairman

Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjaeon

Committee

Asso. Saowaluk Nikornpittaya

Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

## **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study and to compare the opinion of the people towards the quality of the service of Dongquang Sub - district Administration Organization, Muang District, Nakhon Phanom Province, including their suggestions. The samples were 377 people in the area of Dongquang Sub-district Administration Organization classified by gender, age, status and income per year selected through stratified random sampling and simple random sampling techniques. The instrument used in collecting data was five rating scale questionnaire with .91 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by t-test and One Way ANOVA : F-test with the statistic significance at .05 level.

**The results of the research were as follows;**

1. The overall of the opinion of the people towards the quality of the service of Dongquang Sub-district Administration Organization, Muang District, Nakhon Phanom Province was rated at high level. Considered by each aspect, all aspects were rated at high level. They were the people's confidence, the people's recognition and understanding, the concrete of the service, the respond to the people and the trust of the people, respectively.