

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :ศึกษา  
เฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้วิจัย** นายวฤทธิ์ สารฤทธิคาม **ปริญญา** ศศ.ม.(ยุทธศาสตร์การพัฒนา)

**กรรมการที่ปรึกษา** ผศ.เพ็ญศรี อินทรชาติ ประธานกรรมการ  
ผศ.ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ กรรมการ  
ผศ.พรพิมล เถлимมีประเสริฐ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2548



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ  
จากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ประชากรที่ใช้ใน  
การวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ในปี พ.ศ. 2547  
จำนวน 649 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ให้บริการ ระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2548 โดยการ  
หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ใน  
การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดย  
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical package for the Social Sciences for  
Windows Version 10) เพื่อหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และ  
ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ  
จังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับหญิง (2 ตัวแปร) ใช้ การ  
ทดสอบด้วย t-test เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (ตัวแปรมากกว่า  
2 ตัวแปร) ใช้สถิติ f-test

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่ใช้บริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 68.1
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิว ก่อน-หลังในการให้บริการ

**Title :** the Satisfaction of People with the Services of Sup – district Administration Organizations : A Case Study of Don Ngua Sup – district Administration Organization, Borabue District, Maha Sarakham Province.

**Author :** Mr Warit Sarariththikam **Degree :** M.A. (Strategy for Development)

**Advisors :** Asst. Prof. Pensri Intarachat Chairman .  
Dr. Kriangsak Phraiwan Committee  
Asst. Prof. Pronimol Chalermmeeprasert Committee

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2005**



**Abstract**

The objectives of this research were to investigate the satisfaction level of people with the services of Don Ngua Sub-district Administration Organization and to compare the satisfaction level among the service recipients of Don Ngua Sub-district Administration Organization. The research population comprised 649 service recipients of Don Ngua Sub-district Administration Organization in the year 2004 and were classified by gender , age, educational level and occupation. The samples consisting of 248 people were selected during 1-31 January 2005 by the accidental random sampling method. The sample size was calculated based on the Taro Yamane' s formula. The instrument used for data collection was the questionnaire which had the reliability value at 0.96. The SPSS for Windows Program, Version 10 was used to determine the percentage, mean and analyze other basic data as well as the satisfaction level of the service recipients of Don Ngua Sub-district Administration Organization. The t-test was adopted to compare the satisfaction level of male and female service recipients of Don Ngua Sub-district Administration Organization. The statistics used for comparing age, educational level and occupation was the f- test.

**The research findings were shown as the follows :**

1. The service recipients were found to be male for 55.2 percent. The recipients having an age range from 36 to 45 comprised 33.1 percent. The recipients

having an age range from 26 to 35 comprised 27 percent and the recipients having an age range from 46 to 60 comprised 23.8 percent respectively.

2. The recipients were satisfied with the services of Don Ngua Sup-district Administration Organization in all aspects and each aspect at a moderate level.

3. In comparing the satisfaction level of male and female service recipients with the service of Don Ngua Sup-district Administration Organization in all aspects and each aspect in terms of buildings, personnel, and financial support for occupational promotion, it was found that there was no statistical difference except for the service systems and personnel aspects. The satisfaction level of male and female service recipients with the service of Don Ngua Sup-district Administration Organization was found different with the statistical significance at 0.05.

4. In comparing the satisfaction level with the service of Don Ngua Sup-district Administration Organization of the people with an age under 25, between 26-35, 36-45, 46-60 and over 60, it was found that the satisfaction in all aspects and each aspect was not different.

5. In comparing the satisfaction level with the service of Don Ngua Sup-district Administration Organization of the people with an education level under Grade 12, Grade 12 graduates, Associate Degree holders, Bachelor's Degree level and higher, it was found that the satisfaction in all aspects and each aspect was not different.

6. The opinions and suggestions on the services of Don Ngua Sup-district Administration Organization included the needs of more signs telling specific kinds of service, more service personnel who were caring and willing to offer services, an increased number of chairs and benches and an adoption of a queuing system.