

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นายเคชา พิมพ์บึง ปริญญา ร.ป.ม.
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยูภาพร ยูภาส

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า มี 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t- test (Independent Sample) และการหาความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ควรปรับปรุงดูแลสถานที่บริการ เช่น ห้างน้ำให้สะอาดขึ้น ควรจัดบริเวณจอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ โดยเฉพาะ และควรมีศาลาพักก่อนสำหรับผู้มาขอรับบริการ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และแสดงความสุภาพมากขึ้น ควรมีรางวัลต่อเจ้าหน้าที่บริการที่ดีประทับใจทุกๆปี ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการบริการที่ดีทุกๆปี และควรมีการประเมินผลงานการบริการ ของเจ้าหน้าที่ทุกๆปี

3.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ อบรม. ให้ทันสมัยและเพียงพอ เช่น วารสารเผยแพร่ อบรม. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะควรเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนในวันหยุดราชการ โดยเฉพาะควรมีการจัดทำเว็บไซต์ อบรม. ไว้บริการสารสนเทศ และควรจัดให้มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ แก่ประชาชน โดยเฉพาะ

3.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ควรย่นระยะเวลาให้บริการให้รวดเร็วมากกว่าปัจจุบันนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุม หรืออบรมสัมมนาควรมอบงานให้เจ้าหน้าที่คนอื่นทำแทน กรณีการมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าต้องเสียเวลามาในวันต่อมา และควรมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุมหรืออบรมสัมมนา ต้องเสียเวลาในวันต่อไป

3.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการทุกครั้ง มากกว่าการบริการปัจจุบันนี้ ควรมีการอนุมัติให้เร็ว เมื่อมีการขอถ่ายเอกสารข้อมูลราชการ และควรจัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการแก่ประชาชน

TITLE The people's satisfaction on service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province.

AUTHOR Mr. Decha Phimbueng **DEGREE** M.P.A.

ADVISOR Prof. Assist. Yupaporn Yupas

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2010

ABSTRACT

This research was aimed to study and compare the people's satisfaction on service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province by gender, age, education level and occupation. And study the suggestion about service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province. The sample was the people consists of 370 persons with Taro Yamane's sample setting (Taro Yamane. 1973 : 727) and simple random sampling method. The instrument used for collecting data was 25 items five rating scale of questionnaire with reliability was equal to 0.92 level. The statistic used to analyze were frequency, percentage, mean and standard deviation. Testing hypothesis by t-test Independent Sample and One Way ANOVA analysis F-test.

The research result was found as follows;

1. The people's satisfaction on service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province found that as a whole and all aspects was at a high level, consequence of the arithmetic mean from highest to lowest namely; the service officer, the information, the quality of service, the convenience and the operation timely.
2. The people's satisfaction on service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province by gender, age,

education level and occupation found that as a whole and all aspects was not difference with statistic don't significant difference at .05 levels.

3. The suggestion of service of Nong Bua Santu sub-district administrative organization, Yangseesurat district, Mahasarakham Province was found namely;

3.1 The convenience found that; improve the location service such as a bathroom cleanly, organized parking area and provided the pavilion for the service request.

3.2 The service officer found that the officer should dress more polite, rewarding for staff who provide impressive every year, send staff to the study visit about the best service every year and evaluation of service of officers every year.

3.3 The quality of service found that; making a media for public relations agencies, such as journals to date and adequate, provides computer services to the people especially, service the public Internet especially on holidays and making website for information services

3.4 The operation timely found that; fit the time of service rather than speed up and Provide personnel working interchangeably.

3.5 The information found that; provide information math with the needs of the service requestor, facilitate requestor for information of government and provide library services to the public.