ชื่อเรื่อง การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ผู้ศึกษา จินตนา เสาวรส ปริญญา บธ.ม.
กรรมการที่ปรึกษา ผศ.อุรารักษ์ ศรีประเสริฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาในกรั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับกุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู 2) กระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาภู 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับกุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัคมหาสารคาม เป็น การวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีเก็บข้อมูลค้วยแบบสอบถามจากประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัคมหาสารคาม จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน ทั้งสิ้น 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามชนิคปลายปิดแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 โดยสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

- 1. ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล นาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ โดย สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการรายงาน ด้านการ วางแผน ด้านการงบประมาณ ด้านการอำนวยการ ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้า ทำงาน และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ
- ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกค้าน โดยสามารถเรียงลำดับ

ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และค้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
พบว่า กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน
ด้านการอำนวยการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ มีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The managing procedures study related to the satisfaction toward

service quality of Napoo Sub-district Administrates Organization,

Yangsrisurat District, Mahasarakham Province.

AUTHOR: Mrs. Jintana Saowaros DEGREE: M.B.A.

ADVISORS: Asst. Uraruk Sriprasert

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study the satisfaction toward service quality of Napoo Sub-district Administrates Organization 2) to study the managing procedures of Napoo Sub-district Administrates Organization 3) to study the managing procedures study related to the satisfaction toward service quality of Napoo Sub-district Administrates Organization, Yangsrisurat District, Mahasarakham Province. This research was quantitative research and collection data from sampling group comprised 373 the people who used services in Napoo Sub-district Administrates Organization at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the reliability scale was at 0.97. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and t-test.

The results revealed that:

1. The overall degree of the opinion level about the managing procedures of Napoo Sub-district Administrate Organization, Yangsrisurat District, Mahasarakham Province were rated as middle. By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in one aspect, and middle degree in six aspects, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of reporting, planning, budgeting, directing, coordinating, staffing, and organizing, respectively.

- 2. The satisfaction toward service quality of Napoo Sub-district Administrates Organization were rated in middle degree. When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of creditability, tangibles, understanding/knowing customer, reliability, and responsiveness, respectively.
- 3. The analysis result of the managing procedures study related to the satisfaction toward service quality of Napoo Sub-district Administrates Organization, Yangsrisurat District, Mahasarakham Province were found that the managing factors in all aspects related to satisfaction toward the service quality components in budget aspect in all aspects at the statistical significance .05.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY