



ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม พบว่า กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



**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