

ค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมานรินวาส จังหวัดสกลนคร
ผู้ค้นคว้าอิสระ	นางสาวศราญรัตน์ พันธุ์ศรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปกรณ์ ปริชากรณ์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมานรินวาส จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ และการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมานรินวาส จังหวัดสกลนคร รวม 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที (t – test แบบ Independent Samples)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.68 เพศชายร้อยละ 49.32 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.11 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 19.89

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมานรินวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมานรินวาส จังหวัดสกลนคร จำแนกตาม เพศ และการศึกษา ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึง

พอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ไม่แตกต่าง

2.2 จำแนกตามการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ทีระดับ 0.01 เกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่าง