

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักคอง  
อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 169164

ชื่อผู้เขียน : นางอรนุช แก้วส่อง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษายเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักคอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ” มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบักคอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 512 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

### ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ ไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เป็นเกษตรกร มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท สมรสแล้ว อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 10 ปี และไม่มีญาติเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านสาธารณูปโภค และการชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

169164

3. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการมีญาติเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชน

**ข้อเสนอแนะ**

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรบริหาร โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเก็บข้อมูลแวดล้อมของชุมชนเพื่อประกอบการวางแผนการบริหารงาน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรบริหารงานโดยเน้นความ โปร่งใส
4. องค์การบริหารส่วนตำบลควรขอความช่วยเหลือด้านวิชาการจากสถานศึกษาและหน่วยงานภายในชุมชน
5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนให้บุคลากร ได้มีโอกาสศึกษาต่อมากขึ้น
6. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษาให้มากขึ้น

## ABSTRACT

169164

**Title of Research Paper** : People Satisfaction on Service Delivery of Tambon Administrative Organization: A Case Study of Buk Dong Tambon Administrative Organization, Khun Harn District, Sri-Saket Province

**Author** : Mrs. Oranuch Kaesong

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The study on “People Satisfaction on Service Delivery of Tambon Administrative Organization: A Case Study of Buk Dong Tambon Administration Organization, Khun Harn District, Sri-Saket Province” has its objectives to 1) study the level of people’s satisfaction on the service delivery of the Tambon Administrative Organization and 2) to identify the factors affecting the level of people’s satisfaction on the service delivery of the tambon organization.

The tools used in the study is questionnaires. The samples are 512 people in the area of Buk Dong Tambon Administrative Organization, Khun Harn district, Sri Saket province. The statistics used in the analysis of data are: frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing by the t-test and F-test.

### **Findings:**

1. Most of the samples are female under the age of 30 years who have been educated to the secondary school level, work in agricultural sector, earn less than 50,000 baht per year, are married, and have lived in the community for less than 10 years, and have no relatives in the Council of the Tambon Administrative Organization.

2. In the overall picture, people’s satisfaction on the service delivery of the Tambon Administrative Organization is at a high level. When considering each aspect, it was found that the

aspect with the highest mean was in public utilities and tax payment, respectively. Meanwhile, the lowest mean was in security of life and property.

3. The factors affecting the level of people's satisfaction of Tambon Administrativen Organization is the education level while the factor not affecting the level of people's satisfaction of Tambon Administrative Organization are gender, age, occupation, income, marital status, the length of time in the community, and having relatives in the Council Tambon Administrative Organization.

**Recommendations:**

1. The Tambon Administrative Organization should be managed with more people's participation
2. The Tambon Administrative Organization should collect community profile to accompany the planning process.
3. The Tambon Administrative Organization should be managed with more transparency
4. The Tambon Administrative Organization should request technical assistance from academic institutions and community agencies within the community.
5. The Tambon Administrative Organization should support the advancement of education of their personnel.
6. The Tambon Administrative Organization should allocate more budget towards the advancement of education.