

ชื่อการค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา  
จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้วิจัย      นางธรินทิพย์ วีระวัฒน์ยิ่งยง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จันทวัลย์ สุนแสวัสดิ์ 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์  
ปีการศึกษา 2557 จำนวน 129 หน้า คำสำคัญ คุณภาพการบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล  
เหมืองใหม่

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านความสามารถ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความมีน้ำใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....*ธรินทิพย์*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....*[Signature]*..... 2.....*[Signature]*.....

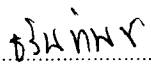
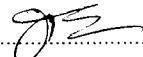
**Independent study title:** Public Service Qualities of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province

**Researcher:** Mrs. Tharintip Verawattanayingyong. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: Dr. Chanthwan Soonsawad 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiphumrong. Academic year: 2014. 129 pp.  
**Keywords:** public service qualities, Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization

### Abstract

The purposes of this research were to: 1) study public service qualities of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization at Amphawa district in Samut Songkhram province, 2) compare public service qualities of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization at Amphawa district in Samut Songkhram province according to the customers opinions classified by personal information. The sampling gained was 234 customers of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization at Amphawa district in Samut Songkhram province. The instrument used in this research was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation, t-test and ANOVA.

The research results revealed that 1) holistically the study of public service qualities of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization at Amphawa district in Samut Songkhram province was at high level; considering by aspects it was found that there were 5 high aspects ranking in the following descending orders: generosity, reliability, accessibility, capability and responsiveness aspects. At the moderate level, there were 4 aspects ranking in the following descending orders: comprehensibility and recognizing customers, credibility, security and communication aspects. 2) The results in comparing public service qualities of Mueang Mai Subdistrict Administrative Organization according to the customers opinions classified by personal information, it was found that holistically the customers with different gender, age, occupation, marital status, educational level and average monthly salary had no statistical difference. Considering by aspects, it was found that the customers with different ages had different opinions on communication aspect at the statistical significance of .01; and on the capability aspect at the statistically significant difference of .05. Holistically the customers with different average monthly salaries had different opinions on communication and generosity aspects at the statistical difference of .01; and with different marital statuses had different opinions on responsiveness aspect at the statistical difference of .05.

Student's signature.....  
Independent study advisor's signatures 1..... 2.....