

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
ในทัศนะของประชาชน

ผู้วิจัย นางสาวจิตติภักดิ์ โกลิม ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.ภัทรา สุชะสุคนธ์ 2) รศ.สมชาย หิรัญกิตติ
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 169 หน้า คำสำคัญ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาตาขวัญ จำนวน 361 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีจำนวนเรื่องที่ขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent study title: Views of People on Service of Natakwan Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Rayong Province

Researcher: Miss Titipuk Kochim. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Pattra Sukhasukon. 2) Assoc. Prof. Somchai Hiranyakitti. Academic year: 2010. 173 pp. Keywords: service, Natakwan subdistrict administrative organization

Abstract

The objectives of this research were to study the views of people on the service of Natakwan Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Rayong Province, and to compare the views of people classified by personal data. The sample included 361 people living in the area. Questionnaires were used as a research tool. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The result of the research indicated that the mean score of overall service was at high level. Analyzed in terms of aspects, all mean scores were at high level, rated from high to low as follows: service, place, surroundings, information, service procedure, and staff. In terms of service provided, the subjects with different gender had significantly different overall views, at 0.01 level. When the subjects' views towards all aspects were compared, significant differences at 0.01 were found for service, location, surroundings, information, procedure, and staffs. In addition, the subjects with different age had significantly different overall view at 0.05 level. The subjects with different numbers of requests for service had significantly different overall opinions at 0.01. Aspect by aspect analyses yielded the results that the aspects which were significantly different at 0.01 were service, information dissemination, and service personnel.

Student's signature.....*Titipuk*.....
Independent study advisors' signature1.....*Pattra*.....2.....*Somchai*.....