

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ผู้วิจัย นางชญัญชิตา ชูจรัส ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร. จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ 2) รศ. สมชาย หิรัญกิตติ
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 131 หน้า คำสำคัญ การให้บริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อ
ประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตะพง ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร
คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ประชาชน
ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านข้อมูล
ข่าวสาร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1) 2)

Independent study title: A Case Study of Service of Sub-District Administration Affecting Public Clients:
Tapong Sub-District, a Part of Muang District in Rayong Province

Researcher: Mrs.Chanantida Chucharat. Degree: Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Chanthwan Soonsawad
2) Assoc. Prof. Somchai Hirankitti. Academic year: 2010. 131 pp. Keyword: Service

Abstract

The objectives of this research were to study service of Tapong sub-district administration, a part of Muang district in Rayong province affecting public clients, and to compare the opinions on service based on demographic characteristics. The sample included 152 public clients. Questionnaires were used as the research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of the research indicated that mean score of overall opinions of clients was at medium level. Analyzed in terms of aspects, only personnel aspect was rated high while other aspects including location & environment, service procedure, and information were at medium level. The comparison of opinions based on demographic characteristics showed that clients having different gender, age, educational level, marital status, occupation, and monthly income had no significant difference in their opinions on service. With respect to service procedure, clients having different educational level had significantly different opinions at 0.05 level. In terms of information, clients having different marital status showed significant difference in opinions at 0.05.

Student's signature.....

Chanantida

Independent study advisors' signature 1.....

[Signature]

2.....

[Signature]