

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย พันจ่าอากาศเอกมนตรี นาคลดา ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยูลักษณ์ เวชวิทยาลัง
2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 123 หน้า คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการบริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ และ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของ
ผู้ให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ การ
วิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลข่าวสาร
กระบวนการให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ตามบทบาท
หน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการ จำแนกตาม
ลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในบริการ โดยรวม ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม ด้านบุคลิกภาพ
ของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการ โดยรวม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Independent study title: Factors Affecting Satisfaction in Services Provided by Bangpreang Subdistrict Administrative Organization, at Samutprakan

Researcher: FS1.Montree Naklada, Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study title advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiptumrong. Academic year : 2009. 123 pp.
Keywords: Factors affecting satisfaction in services.

Abstract

The purposes of this research were to study factors affecting satisfaction in services provided by Bangpreang Sub-district Administrative Organization, at Samutprakan and to compare mentioned factors based on demographic characteristics. The sample group comprised 375 peoples. Questionnaires were used as a research tool. Data collected were analyzed by use of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results showed that in overall, customers had opinions at high level toward factors mentioned above. Considering into aspects, every of them was at high level, arranged in descending order as following : staff's personality, information, service system, place and surrounding, and procession according to duty by staffs. The comparison based on demographic characteristics showed that customers in different age and occupation had variation in overall opinions about service system at 0.05 significant level. Customers in different occupation had variation in overall opinions about staff's personality at 0.05 significant level. Customers in different marital status had variation in overall opinions about place and surrounding at 0.05 significant level.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature1).....2).....