

นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 336 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test,  $F$ -test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการ คือ การบริการ สำนักงานสาธารณสุข

2. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

3. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Nopparat Huanraluk. (2008). **People's Opinions Regarding Services Provided by Hantra Sub -district Administration Office, Pranakhon Si Ayutthaya District, Pranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for Master of Business Administration (Business Administration). Phranakhon SiAyutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor :Associate Professor Dr. Aphinant Chantanee.

### **ABSTRACT**

This study aimed to : 1) study the basic information of people using services at the Hantra Sub-district Administration Office; 2) study the people's opinions towards the services; 3) compare the opinion levels towards the services in relation to the people basic information. The samples were 336 people using the services at the Hantra Sub-district Administration Office. Statistical analysis was employed using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The findings are indicated as follows :

1. Most people using the services were female, aging during 40-50, obtaining primary education levels, doing their own businesses/being housewives, gaining bath 7,001-10,000 per month, married, having 5 people in the families, and using health services.

2. High levels of the people's opinions towards the services were indicated on the officers in services, facilities, service quickness, building/location, and public relation for the services.

3. Differences in the people's sexes, ages, education levels, number of family members, and aspects of the services did not affect differences in their opinions towards the services. On the contrary, differences in the people's occupations, averages of incomes, and marital status affected differences in their opinions towards the services at the statistically significant level of .05.