

อัมรินทร์ เช่นเสถียร. (2552). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเขาทอง 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเขาทอง และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเขาทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการที่อยู่ในเขตพื้นที่
ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำนวน 218 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท สถานภาพ
สมรส มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการ
ส่วนการคลัง ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน
คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้าน
อาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการ
ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็ว
ที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส
ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน
ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน