



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เผยแพร่ สุชนิคม. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาท

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ดันประยูร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนและปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน

ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงในระดับสูงถึงระดับสูงมาก