

อริย์รัช หงษ์อุปถัมภ์ชัย. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบางบาล จังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
ดร.ศิริมณี จรรยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบางบาล จังหวัดอ่างทอง และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในตำบลบางเสด็จ อำเภอบางบาล จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการ คือ การชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ความถี่ในการมารับบริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาที่มารับบริการ 10.01 - 12.00 น. ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง เดินทางมารับบริการ โดยรถจักรยานยนต์ส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีเรื่องขอรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน