

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

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดอ่างทอง และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านหมี่ 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 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีเรื่องขอรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

Arithuch Hongupathamchai. (2013). **People's Satisfaction towards Services of Bang Sadet Sub district Administration Organization at Pa Mok in Ang Thong.** An Independent Study, M.B.A (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Dr. Keerimanee Chanya.

### **ABSTRACT**

This research aimed to: 1) study people's personal factors, information in receiving services and their satisfaction towards the services of Bang Sadet Sub district Administration Organization at Pa Mok in Ang Thong; and 2) compare the satisfaction towards the services classified by the people's personal factors and information in receiving services. The samples were 400 people living in Bang Sadet Sub district at Pa Mok in Ang Thong. The research instrument was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The statistically significant level was set at .05.

The findings revealed as the following: 1) The people were mostly male at the ages during 41 – 50 years old, married, obtained certificates of secondary education, worked as agriculturists/ fishermen and earned 5,000 – 10,000 baht a month. The services they required were paying for local taxes/ property and land/ signs/ license charges. The frequency in using the services was less than once a month. The duration of time they used the services was 10.01 – 12.00 am. The length of time for the services was less than one hour. They came by their own motorcycles. High levels of the people's satisfaction towards the services of the organization revealed as a whole on procedure/ steps of services, officers/ personnel in charge, places and facilities, and news information; and 2) Differences in the people's personal factors did not affect differences in their satisfaction towards the services of the organization; but differences in aspects of services affected differences in their satisfaction towards the services of the organization on procedure/ steps of services and officers/ personnel in charge.