

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ทิวา ประสุวรรณ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้และกลุ่มสมาชิกต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และเข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ซึ่งคำนวณได้ตัวอย่างทั้งหมด 361 ราย มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 10.0 ในการคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และ Oneway-ANOVA

ประชาชนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปีที่เข้ามาใช้บริการโดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500-5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05