

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธา จำนวน 297 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบทีสถิติทดสอบเอฟ และทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

2. ประชาชนที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

The purposes of this study were: 1) to determine level of people's satisfaction on civil work services provided by Bangpa Administration Organization located in Muang District of Ratchaburi Province and 2) to compare the people's satisfaction on civil work services provided by Bangpa Administration Organization based on their social status of gender, age, income, and education. The samples of this study were 297 people randomly drawn from those using the civil services of the organization. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed with statistical methods to determine percentage, mean, and standard deviation. The t-test, F-test, and Scheffé match-pair test were applied for testing the hypotheses.

It was found that:

1. The satisfaction of people on the civil work services provided by Bangpa Administration Organization located in Muang District of Ratchaburi Province was at a high level on the whole as well as in different aspects ranging from satisfaction on the officials who providing the civil work services, the process of giving the services, the facilities, and the information providing respectively.

2. When comparing the satisfaction of the people, it was found that difference in age and monthly income affected in difference satisfaction on the civil work services provided by Bangpa Administration Organization significantly at 0.05 level whereas difference in gender and education did not yield any significant different satisfaction on the civil work services provided by Bangpa Administration Organization.