

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล (ส่วนโยธา) กรณีศึกษา ณ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

โดย
นายทิวา ประสูวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษา
อาจารย์ ดร.วสันต์ ชีระเจตกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของพนักงานส่วนโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ตามคุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้และกลุ่มสมาชิกต่อประสิทธิผลของการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 6 ด้าน คือ ด้านถนนและสะพาน ด้านกลุ่มงานสาธารณูปโภค ด้านกลุ่มงานแหล่งน้ำ ด้านกลุ่มงานสิ่งแวดล้อม ด้านกลุ่มงานสาธารณสุขและสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ด้านกลุ่มงานบริการ โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และเข้ามาใช้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ซึ่งคำนวณตัวอย่างได้ 364 ราย แต่ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 460 ราย มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การคำนวณค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arith me... Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standavd Deviation) โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

พบว่า ร้อยละ 52 ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 40 ปี โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และรับจ้างทั่วไป มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 7,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมกีฬาฟุตบอล ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกลุ่มงานถนนและสะพาน ด้านกลุ่มงานสาธารณูปโภค ด้านกลุ่มงานแหล่งน้ำ ด้านกลุ่มงานสิ่งแวดล้อม ด้านกลุ่มงานสาธารณสุขและสิ่งปลูกสร้างอื่น และด้านกลุ่มงานบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง