

| | |
|--------------------|---|
| ชื่อเรื่อง | คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี |
| ชื่อ-สกุล นักศึกษา | พิมพ์ประไพ ทธอมเมสตาต |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญยาศิริ งามสะอาด |
| หลักสูตร | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต |
| ปี พ.ศ. | 2567 |

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการ 2) เปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของจอห์น ดี มิลเลท ประชากรที่ใช้ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และบุคคลทั่วไปที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร จำนวน 6,156 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ การศึกษาและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแสมสาร ในจังหวัดชลบุรี