

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	วีรพันธ์ ทองขาว
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สรรเสริญ อินทร์ตัน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ และ 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Steers ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ จำนวน 3,736 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจจ์ และมอร์แกน ได้ จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับระดับประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านพนักงานขององค์กร และด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การรับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ จังหวัดชลบุรี

Title	Effectiveness of Complaint Handling Services of Khlong Tamru Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chonburi District, Chonburi Province
Name	Weeraphan Thongkhao
Advisor	Associate Professor Dr. Sansern Intharat
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of effectiveness of complaint handling services, and 2) compare the effectiveness of grievance handling services of Khlong Tamru Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chonburi District, Chonburi Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Steers. The population consisted of 3,736 residents living within the jurisdiction of Khlong Tamru Subdistrict Administrative Organization. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan sample size table, resulting in a sample of 346 people. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of effectiveness of complaint handling services, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all four aspects were at a high level. The organizational characteristics aspect had the highest mean score, followed by management and operational policies aspect, organizational personnel aspect, and environmental characteristics aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of the effectiveness of grievance reception services of Khlong Tamru Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chonburi District, Chonburi Province, classified by personal factors, revealed that respondents with different genders did not differ in their opinions regarding the effectiveness of grievance reception services. However, respondents with different ages, educational levels, and income levels showed significantly different opinions regarding the effectiveness of grievance reception services, with statistically significant level of .05.

Keywords: Effectiveness, Complaint handling services, Khlong Tamru Subdistrict Administrative Organization, Chonburi Province