

กึ่งศักดิ์ พูลทวิ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลตะเคียน ในด้านการให้บริการประชาชน อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา การค้นคว้าอิสระ รม. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์ กรุงเทพมหานคร
 อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.วิเศษฐ เทพเฉลิม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลตะเคียน ในด้านการให้บริการประชาชน อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติงาน การให้บริการ ประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานการ ให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอคำชะอี จังหวัด นครราชสีมาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่ง อำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในพื้นที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 386 คน คน กำหนดขึ้นตามสูตรวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัย โดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน ในด้านการให้บริการประชาชน ใน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบลักษณะ ณะทั่วไปของประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และการเคยมา รับบริการในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน ด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการของประชาชน ว่าต้องการให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลจัดบริการ อะไรบ้างรูปแบบใด เพื่อเป็นการรับฟังแนวคิดที่หลากหลายและควรศึกษาปัญหา ในการให้บริการประชาชนและแนวทางการแก้ไขปัญหา