

จตุรงค์ พานิชานุรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์
รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ร.ด. (รัฐศาสตร์) ประธานกรรมการ
ดร.นักรบ เกียรติอำ รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรรมการ

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเปรียบเทียบและมาตรการเกี่ยวกับความต้องการ
ของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี วิธีการศึกษาจะใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจ
และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงสำรวจจะศึกษาจากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง โดยกำหนด
ขนาดตัวอย่าง 349 คน จากการใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน ส่วนการวิจัย
เชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการสาธารณะมาก เมื่อเปรียบเทียบ
ความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยสำคัญที่ .05
และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรม
อัยาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือรับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Jaturong Panitchanurak. (2013). **Public Needs and Measures in Public Service Management of Khlong Narai Sub-district Administration Organization Chanthaburi Province.** Independent Study. M.P.A. (Local Government). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Assistant Professor Dr.Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science)	Chairman
Dr.Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration)	Member

Abstract

The objective of this thesis is to study the comparison levels and the relevant measures to the need of the public for the management of public services of Khlong Narai Sub-district Administration Organization, Amphur Muang, Chanthaburi. The mixed method was deployed by combining the survey-based research method and the qualitative research method in which that the survey-based method will only be performed on 349 persons whom have been qualified voters and this has been determined by applying the Taro Yamane's sample size and the two-stage cluster sampling method. Whereas the qualitative research methods of in-depth interview and the participatory observation were also deployed in this study.

The study has shown that the sampling population dramatically requires the access to the public services. When comparing the needs among the public, it has found that there are differences that exist among people of different age groups with the statistic significance of .05. Also the top three measures for the management of public services, that are of importance for the public, are the personnel training, the installation of comment boxes, and the boards for public relations.