

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/ เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง
ชื่อนักศึกษา	นายสุวิทย์ เหล่าฤทธิไกร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง เจริญจิต
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2544

บทคัดย่อ

การศึกษาวิชาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพอาชีพ ได้แก่ผู้ประกอบการค้า ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ในการดำเนินงานของเทศบาล 7 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวนสาธารณะ ด้านการทะเบียนราษฎร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe' โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้
 - 2.1 โดยภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวนสาธารณะ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการค้า มีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกนั้นไม่แตกต่าง
 - 2.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการค้า มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

Thesis title	Public Satisfaction on Services of the Rayong Municipality
Keyword	Public Satisfaction / Rayong Municipality
Student	Mr. Suwit Laoritthikai
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Pong Horadal
Thesis Co-adviser	Assistant Professor Dr. Rung Jenjit
Level of Study	Master of Public Administration (Public Policy and Personnel Administration)
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2001

Abstract

The purposes of this research were to determine the public satisfaction on services of the Rayong municipality and to compare the public satisfaction on performance in the aspects of community health, public utility, public parks, civil registration, information prevention and alleviation of public disaster and education. This study was classified by occupational status; entrepreneurs, government officials/state enterprise employees and general publics.

The sample consisted of 380 subjects residing in the Rayong municipality area. The instrument used for collecting the data was a five-point rating scale questionnaire. Statistical devices for the data analysis were arithmetic mean, \bar{x} , standard deviation (S.D.), one – way analysis of variance and scheffe test for multiple comparison.

The results of the study were as follows:

1. The satisfaction on performance of Rayong municipality was rated at the high level.
2. When the public satisfaction on services of the Rayong municipality was compared, it was found as follows:

2.1 With regard to the satisfaction for public utility , public park and information : entrepreneurs were more satisfied than government officials/state enterprise employees. The others did not differ much overall .

2.2 Prevention and alleviation of public disaster were as follows : general public and Entrepreneurs were differ satisfied from government officials/state enterprise employees.