

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ, การบริการสาธารณะ, เทศบาล
นักศึกษา	ทิพย์วารี บัณฑิตรัตนกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาวร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเป็นขั้นตอน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ one-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการให้บริการของงานสวัสดิการสังคมและส่งเสริมอาชีพ งานทะเบียนพาณิชย์ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ผลการศึกษาด้านเพศ อายุ อาชีพ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรารักษ์ หมั่นหาญ (2553) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ด้านรายได้ครอบครัวต่อเดือน และผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุดม อิ่มอรชร (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส อาชีพ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

TITLE	PEOPLE’S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF BANGRAKPATTANA MUNICIPALITY, BANGBUATHONG DISTRICT, NONTABURI PROVINCE
KEYWORDS	SATISFACTION OF PEOPLE, SERVICES
STUDENT	TIPWAREE BUNDITRATTANAKUL
ADVISOR	ASSOC.PROF.PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2019

ABTRACT

This research aimed to study the level of satisfaction of public service district of bangrakpattana municipality. bangbuathong district Nonthaburi province compared to the satisfaction of the public service of bangrakpattana district by identify types of marriage, career, gender, age, education, career and income per month by studying a sample of individuals who receive services from bangrakpattana city. It collected 400 people and used random sampling process, used a computer program. It is used to calculate the frequency, percentage, average, and standard deviation. Statistical hypothesis testing, research and analysis of the date used a statistical t-test and one-way ANOVA

The results of the research shows that people who contact the service provider to the satisfaction of bangrakpattana municipality. bangbuathong district nonthaburi province. The promotion of occupation and income, Utilities, Division of environment, Development and revenue collection, Requesting different licenses. Overall the satisfaction in Highest Level.

The satisfaction of the public service of bangrakpattana municipality, bangbuathong district, Nonthaburi province found that people who have gender, status, age, career, Family income per month satisfaction are different. The satisfaction of the public who receive services from bangrakpattana municipality, bangbuathong district Nonthaburi province satisfaction are

different. The satisfaction of people who have education receive services from bangrakpattana municipality, bangbuathong district Nonthaburi province satisfaction are not different. There is statistically significant at the 0.05 level The results of the research gender, age, education, The results of the research are not accord with the results of walaporn muenhan (2553) . The satisfaction of the public service of kuang municipality Chanthabuly, The satisfaction of the public who receive services from kuang municipality. Chanthabuly province found that people who have gender, status, age, education and career satisfaction are not different. income per month satisfaction are not different that accord with The results of the research shows of family income per month and The results of udom aimonchon (2554) The satisfaction of the public service of choktoom municipality. Muang district lopburi. The satisfaction of People who have education receive services from choktoom municipality when identify types of marriage, career, gender, age, income per month.