

ชาญณรงค์ ฐนะมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการบริการของเทศบาล
ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ดร.นักรบ เกียรธำ ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ปร.ค. (รัฐศาสตร์)

กรรมการ

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ปัจจัยและมาตรการการปรับปรุงเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี การศึกษาจะใช้การวิจัยเชิงบูรณาการ (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจ
การสัมภาษณ์เจาะลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิ์
เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวม
ระดับกลาง แต่ถ้าวัดพิจารณาเป็นรายกิจกรรมก็จะพบระดับพึงพอใจในกิจกรรมเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม
กิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจสูงและกลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผล
ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการดังกล่าว ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ
อัตรากำลังในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ
นอกจากนี้ในการศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลพบว่า มาตรการที่มี
ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาลให้ทั่วถึง การจัดบริการ
ให้รวดเร็วขึ้น และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Channarong Tananool. (2013). **Public Satisfaction to Measures of Public Service in Neon Soong Sub-district Municipality Tha Mai District Chanthaburi Province**. Independent Study. M.P.A. (Local Government). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Dr.Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration)

Chairman

Assistant Professor Dr.Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science)

Member

Abstract

The purpose of this independent study was to examine the public satisfaction levels, factors, and measures of the public service provided by Neon Soong Sub-district Municipality in Tha Mai District in Chanthaburi Province. The mixed method model of the survey research with the in-depth interview and the participatory observation was employed in this study.

The major findings showed the moderate levels of qualified voters' satisfaction towards the public service. The aspects of the public satisfaction were divided into two categories: the highly satisfied public service and the moderately satisfied public service. The influential factors towards the public satisfaction were the public service provided adequately for the people, the hospitality, the quick service, and the fair service. The measures of the service improvement were also studied and the first three important measures were the public information about the Municipality news, the faster service, and the public electricity provided in the community.