หัวข้อโครงการสหกิจ	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ เทศบาลแกลงจังหวัดระยอง STUDY OF USER SATISFACTION WITH KLAENG MUNICIPALITY, RAYONG PROVINCE
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศุภนิดา ราชป้องขัน รหัสประจำตัว 65710019
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปิยภา แดงเดช
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	สาขาการตลาดดิจิทัล
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ เทศบาลแกลงจังหวัดระยองประจำปี พ.ศ. 2567 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลแกลงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลแกลง จังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเทศบาลแกลงจังหวัดระยอง ระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลแกลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบล

SPU CHONBURI