

ศุภวิทย์ เนตรพิฑูร: ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา (THE SATISFACTION TOWARD FACILITY SERVICE OF THE MUNICIPALITY OF NAKHON RATCHASIMA CITY) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ของเทศบาลนครราชสีมา เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ การเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามจากผู้มาขอใช้บริการจำนวน 50 ตัวอย่าง จากงานที่จัดจริงในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล โดยคัดเฉพาะผู้มาขอใช้บริการที่เป็นหน่วยงานภายในเทศบาลนครราชสีมา อันได้แก่ สำนักงานการศึกษา สำนักงานสาธารณสุข สำนักปลัด และกองสวัสดิการสังคม เพื่อนำค่าดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมพบว่าหน่วยงานที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อแยกพิจารณาตามหน่วยงานก็พบว่าทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับ มาก และหากพิจารณาแยกตามการแจ้งขอรับบริการล่วงหน้าพบว่า งานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดงานสั้นๆ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจะต่ำกว่างานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนมีการจัดงานมากกว่า 4 วันขึ้นไป จึงเสนอให้ผู้มาขอใช้บริการควรมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 4 วันขึ้นไป เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SUPAWIT NAETPITOON: A SERVICE REQUIREMENT SURVEY OF PUBLIC WORKS ACTIVITY AND PROPERTY IN NAKHON RATCHASIMA CITY MUNICIPALITY. ADVISOR: ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

This study aimed to study and compare customer's satisfaction toward facility service of the municipality of Nakhon Ratchasima City. Results from this study will be useful for evaluating the effectiveness of facility service. A questionnaire was used as the tools in this research. The samples for this study were the 50 events taken place during sampling period. The clients are departments of municipality of Nakhon Ratchasima city; including department of education, department of public health, department of social welfare, office of the secretary. Data was analyzed by using SPSS program. The statistics were used namely; mean and standard deviation (S.D). It is found that satisfaction level from all departments is in high level. The results also show that the clients who made advanced request more than 4 days opposes more satisfaction score than those made advance request less than 4 day. To enhance the effectiveness of the service, it is recommended that the clients should make advance request of more than 4 days.

School of Civil Engineering
Academic Year 2012

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____