หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสะอ้าน จังหวัดฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/การให้บริการของเทศบาล
ชื่อนักศึกษา	สมบุญ สุนาวิน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ วิเชษฐ เทพเฉลิม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2547

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าสะอ้าน จังหวัดฉะเชิงเทรา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสะอ้าน จังหวัดฉะเชิงเทรา 6 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวนสาธารณะ ด้านการทะเบียนราษฎร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน จำแนกตามสถานอาชีพ ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 39 คน ผู้ประกอบการค้า จำนวน 75 คน ผู้ใช้แรงงาน จำนวน 105 คน และเกษตรกร จำนวน 119 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่/ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสะอ้าน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสะอ้าน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมพบว่า ผู้ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลมากกว่า ผู้ใช้แรงงานและเกษตรกร

SPU CHONBURI

Thesis Title	People's Satisfaction on Services of The Tambol Thasaarn Municipality, Chachoengsao Province
Key word	Satisfaction / Service of Municipality
Student	Somboon Sunawin
Thesis Advisor	Associate Professor Vichet Thepchalerm
Thesis Co-advisor	Assistant Professor Dr.Chalermwong Vajanasoontorn
Level of Study	Master of Public Administration (Public Policy and Personnel Administration)
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2004

ABSTRACT

The purposes of this reseach were to determine the people's satisfaction on services of the Thasaarn municipality, Chachoengsao province and to compare the public satisfaction on performance in six aspects: the community health, public utilities, public parks, civil registration, information, preventation and alleviation of public disaster. The instrument used for collecting the data was a five-point rating scale questionnaire. The sample consisted of 338 subjects residing in the Thasaarn municipality area. The sample was classified by occupational status; 39 civil service officers, 75 entrepreneurs, 105 labourers and 119 agriculturers. Statistical devices for the data analysis were average and percentage, standard deviation, one- way ANOVA analysis of variance and determine the difference with LSD method.

The results of the study were as follows:

1. The people's sastisfaction on performance of Thasaarn municipality, Chachoengsao province was rated at the medium level.
2. The civil service officers were more satisfied than labourers and agriculturers.

SPU CHONBURI