

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ  
**ผู้วิจัย** นางวราภรณ์ เฉลิมจักร์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.นิศารัตน์ ศิลปเดช 2) ดร.สุรสาธิต ผาสุข ปีการศึกษา 2552  
จำนวน 127 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ การบริการ เทศบาล

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ที่เคยรับบริการ สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบล 6 เทศบาล จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอาชีพ และสถานที่รับบริการจากเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่มีความพึงพอใจ ต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ที่ไม่พบความแตกต่าง 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ที่มีความถี่มากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต้องการให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนอยู่เสมอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ต้องการงบประมาณช่วยเหลือ โรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ยากจน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องการให้เพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวันให้มากขึ้น

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. .... 2. ....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**Thesis title :** People's Satisfaction towards Services of Tambon Municipal Organizations in Samutprakarn Province.

**Researcher :** Mrs.Varaporn Chalermiak. Degree : Master of Arts (Social Sciences for Development). Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Nisarot Sinlapadech 2) Dr.Surasarn Phasuk. Academic year : 2009. 127 pp. Keywords : satisfaction, services, municipal organization

### Abstract

This research aimed to 1) study people's satisfaction towards the services of tambon municipal organizations in Samutprakarn Province 2) compare the people's satisfaction by sex, age, education level, occupation, income, previous experiences with the services, service places and service periods 3) study comments and suggestions from those people. The samples composed of 400 people served by 6 tambon municipal organizations. The data were collected by questionnaires which had a reliability value .95 and were analysed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research results found that 1) the satisfaction of the people served by tambon municipal organizations in Samutprakarn Province both in overall and in each dimension were at a high level 2) comparing the people's satisfaction between various groups it found that the people with different sexes, occupations, and service places did not satisfy differently. The satisfaction was significantly different at the statistical level .01 between the people who had different previous experiences with the services both in overall and in each dimension. For people who had different ages, education levels, incomes and service periods it found that the satisfaction was significantly different at the statistical level .01 both in overall and in public hygiene and environment dimension but was significantly different in education, culture and tradition dimension at the statistical level .05. It also found that the ones with different education levels did not satisfy differently in overall, however there were some significant differences at the statistical level .01 in education, culture and tradition dimension. The ones with different incomes significantly differently satisfied in overall and in education, culture and tradition dimension at the statistical level .01, but in civil registration, in public disaster prevention and in public relation dimensions were significantly different at the statistical level .05. The people with different service periods satisfied in overall and in every dimension at the statistical level .01 except in education, culture and tradition dimension, there was no difference 3) the most frequencies of comments and suggestions towards the services in each dimension were as follows: civil registration dimension; staff workers should start working on time, public disaster prevention dimension; organizations should provide training to improve people's knowledge, public relation dimension; organizations should take actions more systematically and widely, education, culture and tradition dimension; organizations should keep on supporting budgets to schools and poor students, public hygiene and environment dimension; the workers should gather garbage with in longer period of time each day.

Student's signature .....

Thesis advisors' signature 1. .... 2. ....