

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ผู้วิจัย	สุรัสวดี ญาณศิริ
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรรัตน์ ถิมสืบเชื้อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าโขลง อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองท่าโขลง อายุตั้งแต่ 18 – 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คนใช้วิธีวัดระดับความพึงพอใจวัดตามมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert Scale และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ใช้ ANOVA วิเคราะห์ค่าที (Inferential t-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประมวลผลโดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี ร้อยละ 38.8 จบชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.8 พักอาศัยบริเวณ ตำบลคลอง 2 ร้อยละ 62.0 อยู่ในพื้นที่มานานกว่า 10 ปี ร้อยละ 31.5 และพักอาศัยในบ้านของตนเอง หรือของ บิดา มารดา ร้อยละ 81.5 ระดับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าโขลงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ บริเวณที่พักอาศัย และระยะเวลาที่ที่พักอาศัย สำหรับ เพศ และลักษณะที่ที่พักอาศัย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการบริการสาธารณะมีปัญหา 87 คน ปัญหาส่วนใหญ่คือ การให้บริการน้ำประปา และไฟฟ้า ร้อยละ 50 รองลงมา คือ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 26 การจัดการขยะมูลฝอย ร้อยละ 14 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนน้อยร้อยละ 4 การให้บริการเสียงตามสายไม่ทั่วถึง ร้อยละ 3 และคุณภาพของถนน ร้อยละ 3

Thesis title	Public Satisfaction of Thaklong municipality Service, Phathumthani
The researcher	Mrs. Surassawadee Yansiri
Level of study	Master's Degree Program of Art in Social Sciences for Development
Educational year	2009
Chairman or Thesis Adviser	Assoc. Prof. Supot Sankngern
Thesis Adviser	Assist. Prof. Maneerat Limsuebchuea

The research is the objective for study satisfaction level of people and obstacle problem. The suggestion in public serves of Thaklong municipality, Klong Luang district, Phathumthani.

The population who use in this time is the person who have prerogative member of the Thaklong assembly municipality vote. Klong luang district, Phathumthani age between 18-60 years old, 400 person's amount, and use method of satisfaction level measuring modifies to follow attitude meter like Likert Scale. Factor that result of satisfaction by ANOVA analyses inferential t-test value. Fixed statistic implicitly level in 0.05. Manage analyses the data with computer readymade program analyses the data in table format enumerate the frequency. Specify data value is the percentage, average and the standard deviates

The research result concludes majority sample is 57.5 percentages female age between 30-40 years old, 38.8 percentages graduated from secondary school. 33.8 percentages live in Klong song sub district, 62.0 percentages have lived in area more than 10 years ago, and 31.5 percentages live in their own house or their parents' house. 81.5 percentages is satisfied in public serves' of Thaklong municipality in moderate in average 3.34 The factor that result with satisfaction with public serves are age, level of education, occupation, living area and period of time in this living area. For sex and kind of house is not effect of the satisfaction.

For the problems that meet the majority gets into trouble water supply side/ electricity, 50 percentages of all problem issue. Next problem 26 percentages about officer, problem about the rubbish is 14 percentages and problem about children development center is 4 percentages. The problem about public relation not enough is 3 percentages and problem about street quality is 3 percentages