

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/เทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสมนารี คุณปลื้ม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมวงศ์ วัฒนสุนทร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. คุณวุฒิ คนฉลาด
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2542

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการค้า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและประชาชนทั่วไป ในการดำเนินงานของเทศบาล 7 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านที่พักอาศัย ด้านสวนสาธารณะ ด้านการทะเบียนราษฎร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และทดสอบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ Scheffé ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังนี้
  - 2.1 โดยภาพรวม และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการค้า มีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 2.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสวนสาธารณะ ประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 2.3 ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ประกอบการค้า และประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

Thesis Title PUBLIC'S SATISFACTION ON PERFORMANCE OF  
SAENSUK MUNICIPALITY CHONBURI PROVINCE

Keyword Public's Satisfaction/Saensuk Municipality

Student Miss Somnaree Khunpluem

Thesis Advisor Assist.Prof.Dr.Chalermwong Vajanasoontorn

Thesis Co-Adviser Assoc.Prof.Dr.Kunawudh Konchalard

Level of Study Master of Arts (Organization Management)

Faculty Graduate School, Sripatum University,  
Chonburi Campus

Year 1999

## ABSTRACT

The purposes of the research were to determine the public's satisfaction on performance of Saensuk Municipality Chonburi province and to compare the public's satisfaction on performance in the aspects of community health, public utility, residence, civil registration, public's parks, public relations and other related public works classified by occupational status : entrepreneurs, government officials/state enterprise employees, and general publics.

The sample consisted of 380 subjects residing in the Saensuk Municipality area. The instrument used for collecting the data was a five-point rating scale questionnaire. Statistical devices for the data analysis were arithmetic mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), one-way

analysis of variance and Scheffe test for multiple comparison.

The results of the study were as follows;

1. The satisfaction on performance of Saensuk Municipality Chonburi province was rated at the high level.

2. When the public's satisfaction on performance of Saensuk Municipality was compared, it was found as follows :

2.1 With regard to the satisfaction for on the whole and public relation aspect: entrepreneurs were more satisfied than government officials/state enterprise employees.

2.2 With regard to the satisfaction for public utility and public's parks aspects : general publics were more satisfied than government officials/state enterprise employees.

2.3 With regard to the satisfaction for other related public works aspects : entrepreneurs and general publics; there were more satisfied than government officials/state enterprise employees.