

29 MAR 2002



**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE PUBLIC SERVICES
BY THE MUNICIPALS IN CHONBURI PROVINCE**

KITTIWAT KITTHAWORNWONG
๒

**With compliments
of**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(PUBLIC ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2001

ISBN 974-04-1036-7

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

Copyright by Mahidol University

TH
K62 pe
2001
c.2

4238418 SHPA/M : MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION :

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

KEY WORDS : SATISFACTION / PEOPLE / PUBLIC SERVICES /
MUNICIPALITIES

KITTIWAT KITHAWORNWONG : PEOPLE'S SATISFACTION
TOWARDS THE DELIVERY OF PUBLIC SERVICES BY THE MUNICIPALITIES
IN CHONBURI PROVINCE. THESIS ADVISORS : SIRIRAT CHOONHAKLAI,
Ph.D., SOMBOON SIRISUNHIRUN, M.A., RACHADA DHANADIREK, M.A., M.A.C.C.
79 P. ISBN 97-04-1036-7

This study aimed to investigate people's satisfaction towards the delivery of public services by the municipalities in Chonburi Province. A questionnaire was administered to 450 people. The SPSS for Windows (Statistical Package for Social science) was used for data analysis. The percentage, arithmetic mean, standard deviation, Anova, and Regression Analysis techniques were used to present and analyze the data.

The findings of this research show that: (1) Most people satisfy with the delivery of public services by the municipalities in Chonburi Province, except for satisfaction regarding initial inquiry response times to utility services; (2) Individual factors effect people's satisfaction towards the delivery of public services, except in regards to satisfaction towards polluted water system services; (3) People who have high scores toward the delivery of public services by the municipalities in Chonburi Province are not satisfied towards utility services in general; Other public services do not yield meaningful results that relate with the data; and, (4) Scores that gauge people's attitude towards the delivery of public services by the municipalities in Chonburi Province are dependant on educational level.

The results of this research can be utilized for the improvement and development of the delivery in public services by the municipalities in Chonburi Province to aid people's satisfaction.

4238418 SHPA/M : สาขาวิชา:บริหารรัฐกิจ : ศศ.ม. (บริหารรัฐกิจ)

กิตติวัธน กิจถาวรวงศ์: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE DELIVERY OF PUBLIC SERVICES BY THE MUNICIPALITIES IN CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศิริรัตน์ ชูณหคกล้าย. Ph.D., สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ. M.A., รัชดา ธนาดิเรก. M.A., MACC. 79 หน้า. ISBN 974-04-1036-7

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจังหวัดชลบุรี ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล จากตัวอย่างประชากรจำนวน 450 คน ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อนำเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสถิติ ANOVA กับ REGRESSION ANALYSIS

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการสาธารณะของเทศบาล ยกเว้นความพึงพอใจในสาธารณูปโภคในด้านการให้บริการทันต่อความต้องการเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลยกเว้นความพึงพอใจต่อระบบระบายน้ำเสียเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล (3) กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมาก จะไม่พึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณูปโภค ส่วนบริการสาธารณะด้านอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความรู้ ความเข้าใจของประชาชน (4) คะแนนความรู้ ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของเทศบาล รวมทั้งพัฒนาพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจประชาชน