

ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม  
จังหวัดจันทบุรี

กนกวรรณ บุญยาศัย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

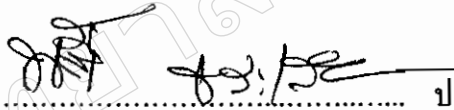
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ กนกวรรณ บุญยาศัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



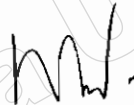
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



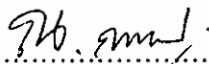
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)



กรรมการ

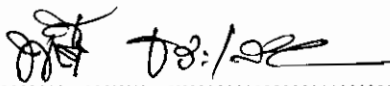
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ณูกานกา กิตติสุภวัฒนา)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล  
มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่นที่ 13 ศูนย์การศึกษา  
จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณา  
จากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้จัดทำคู่มือ  
การเขียนปัญหาพิเศษ ขอขอบคุณ ดร. พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำปัญหา  
พิเศษในครั้งนี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี  
ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งและขอขอบคุณพระองค์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชามาเป็นอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนร่วมรุ่นที่สนับสนุนเป็นกำลังใจให้กัน  
ด้วยดีเสมอมา ทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับปริญญาโทตามที่มุ่งหวังไว้

กนกวรรณ บุญยาศัย

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	กนกวรรณ บุญยาลัย
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1967) จำนวน 374 คน สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ (Frequency) แลค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

<b>Title</b>	Public Opinion on the Quality of Makam Muangmai Municipal Services, Makam District, Chantaburi Province.
<b>Researcher</b>	Kanokwam Boonyasai
<b>Program</b>	Master of Public Administration (Public and Private Management)
<b>Academic Year</b>	2011

### **Abstract**

The purpose of this research was to identify and compare the public opinions on the services provided by Makam Muangmai Municipality, Makam District, Chantaburi province. The sample was composed of 374 residents selected using Yamane's method from 5801 residents with residency registration in Makam Muangmai municipal area. The statistical methods employed for data analysis were Frequency, Mean, Percentage, Standard Deviation, t - test, One - way ANOVA, and LSD (Least Significant Difference Test), with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high satisfaction with the services in all 5 categories. The responsiveness to the service users' needs ranked highest, followed by ensuring confidence, reliability, providing concrete services, and attentiveness to the service users respectively. The study also revealed that gender, and age had no impact on public opinion, thus refuting the hypothesis. Education, career, and income also had no impact on the public's opinion, thus confirming the hypothesis.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ก
สารบัญตาราง .....	ข
สารบัญภาพ .....	ค
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น .....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ .....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ.....	22
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	51
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล .....	52

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
เกณฑ์การแปลผล.....	55
 4 ผลการวิจัย.....	 34
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	59
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	65
 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	76
 บรรณานุกรม.....	 77
 ภาคผนวก.....	 82
 ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	 87

## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1	ความสัมพันธข์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ ..... 26
2	รายชื่อผู้บริหารเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่..... 42
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ..... 57
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ..... 59
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ..... 60
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ..... 61
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ..... 62
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ..... 63
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ..... 64
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ..... 65



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	65
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	66
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	66
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	67
15	สรุปการทดสอบสมมติฐาน .....	68

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการ.....	28
2 แผนที่เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี .....	33
3 แผนที่ตำบลมะขาม.....	34
4 แผนที่แบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี .....	35
5 โครงสร้างเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี .....	41
6 ผังองค์กรของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี .....	42
7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50