

ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

พิสิษฐ์ รัตนพลไชย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ พิสิทธิ์ รัตนพลาไชย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ร.พ.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ร.พ.

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธรรมเสนา)

ร.พ.

กรรมการ

(ดร.ณุกานดา กิตติสุภวัฒนา)

ร.พ.

กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

ร.พ.

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธรรมเสนา)

วันที่ ๑๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล  
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และคำปรึกษา  
เป็นอย่างดี จาก ผศ.ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำและ  
ตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนเสร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา  
 ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความกรุณาจาก นายประยุทธ์ วาสนาวิน  
นายกเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง และนายอุทัย นนทกนก ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในฐานะ  
ผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และประชาชนชาวตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง  
จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ทุกหมู่บ้านที่กรุณาตอบแบบสอบถามจนครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษา  
ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก  
ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

พิสิษฐ์ รัตนพลาไชย

54930173: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ผลการปฏิบัติงาน/ ประชาชน

พิสิษฐ์ รัตนพลาไชย: ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล  
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS WORK  
OUTCOMES OF KOH KHWANG MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, CHANTHABURI  
PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, ปร.ค. 85 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล  
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อ  
เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอ  
เมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ  
การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน  
ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และมีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป โดยมีกลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ  
One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล  
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านพัฒนา  
สังคม อยู่ในระดับดีมาก ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดีมาก ด้านเศรษฐกิจ  
อยู่ในระดับดีมาก และด้านการเมืองและการบริหาร อยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของ  
เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล  
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

54930173: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINION/ PERFORMANCE/ SERVICE RECEIVER

PISIT RATTANAPALACHAI: PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS WORK  
OUTCOMES OF KOH KHUANG MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, CHANTHABURI  
PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUANGALONGKOT, Ph.D. 85 P. 2013.

This study aims 1) to examine people's opinion towards performance of Koh Kwang Sub-district Municipality, Muang Chanthaburi district, Chanthaburi province and 2) to compare the opinion of the people classified by sex, age, marital status, educational level, and salary. The samples are 400 residents aged  $\geq 18$  years old, registered and residing in the area under responsibility of Koh Kwang Sub-district Municipality, Muang Chanthaburi district, Chanthaburi province. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The findings show that holistically the people's opinion towards performance of Koh Kwang Sub-district Municipality is rated very high. When considered by aspect, it is found that all aspects including infrastructure, social development, natural resources and environment, economy, and politics and administration are respectively rated very high.

The comparison of the people's opinion shows that the opinion of the people with the differences of sex, age, marital status, educational level, occupation, and salary towards performance of Koh Kwang Sub-district Municipality, Muang Chanthaburi district, Chanthaburi province is not different.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับวิวัฒนาการของการจัดการ (Evolution of Management) .....	12
การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) .....	19
แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) .....	20
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 .....	23
นโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (พ.ศ. 2554-2557) .....	26
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	44
การตรวจสอบและคุณภาพของเครื่องมือ .....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
เกณฑ์การแปลผล.....	47
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
4 ผลการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี .....	50
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	63
สรุปผลการวิจัย .....	64
อภิปรายผล .....	65
ข้อเสนอแนะ .....	73
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	85

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปประเด็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 40
2	จำนวนการสู่มตัวอย่างแยกเป็นหมู่บ้าน ..... 44
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ..... 48
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ..... 50
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเศรษฐกิจ ..... 52
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านพัฒนาสังคม ..... 53
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ..... 55
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการเมืองและการบริหาร ..... 56
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อผล การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม ..... 57
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ..... 58
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ..... 59



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	59
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	61
15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	61
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	62

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2 แผนที่ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี .....	29

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University