

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ธนวัฒน์ แสนละเอียด

21 มี.ค. 2558
353341

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

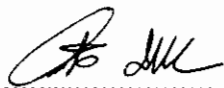
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

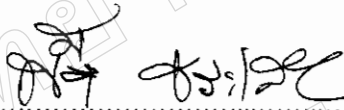
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ธนวัฒน์ แสนละเอียด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสธ)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน




(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)

ประธานกรรมการ



กรรมการ

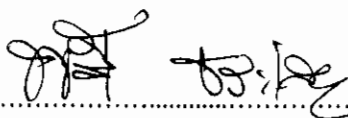
(ดร.ปรีดี สีลานศรจวงศ์)



กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา แก่ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์รังสรรค์ ม่วงโสฬส ที่ได้กรุณาแนะนำค้นหาข้อมูล แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง และเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์นุกานดา ตั้งศิริวัฒนา ที่เป็นกำลังใจให้กระผมทำงานวิจัยให้สำเร็จไปด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ นางสาวพิณทิพย์ ทศนา นายจิรยุทธ ประสิทธิ์นาวา และนางภารดี ดาบุตร ที่ได้กรุณาแนะนำ และให้คำปรึกษา รวมถึงมีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้สูงอายุผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางชันที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิประสาทวิชา อำนวยความสะดวกในการศึกษา จนผู้ศึกษามีความรู้นำมาใช้ในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณ นายสนั่น แก้วขาว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน นายกนก จันทะโคตร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน นางไพลิน วิเศษฤทธิ์ หัวหน้าส่วนการคลัง ที่ให้ความร่วมมือ สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สำหรับความดีงามและคุณประโยชน์อันพึงได้จากปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และบุคคลในครอบครัว ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ธนวัฒน์ แสนละเอียด

54930412: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น / คุณภาพ / การให้บริการ

ธนวัฒน์ แสนละเอียด: “ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี” (THE OLDERLYS OPINION TO SERVICE QUALITY OF BANGCHAN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KLUNG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE.)

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: รัชสรร์ ม่วงโสรส รป.ม. 94 หน้า ปี พ.ศ. 2556.

ปัญหาพิเศษหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้ จำนวน 360 คน จากผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ช่วงระหว่างมกราคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ ถัดไปคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ไม่แตกต่างกัน

54930412: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION / QUALITY / SERVICE

THANAWAT SAENLA-IAD: OPINION OF THE ELDERLY TOWARDS
SERVICE QUALITY AT BANGCHAN SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, KLUNG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR:
RUNGSON MUANGSOROT, Ph.D. 95 P. 2013.

This study aims 1) to examine the opinion of the elderly towards service quality at Bangchan Sub-district Administrative Organization and 2) to compare opinion of the people classified by sex, marital status, and salary. The samples consist of 360 service receivers at Bangchan Sub-district Administrative Organization between January and March 2013. Questionnaire is used as data collecting tool, and statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-Way ANOVA, and LSD (Least Significant Difference test) at statistical significance of .05.

The findings show that holistically the opinion of the service receivers towards service quality at Bangchan Sub-district Administrative Organization is rated high. When considered by aspect, the aspect rated the highest is responsiveness, followed by empathy, reliability, tangibles, and assurance, respectively. The hypothesis test shows that the opinion of the service receivers with differences of sex, marital status, and salary towards service quality at Bangchan Sub-district Administrative Organization is not different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
เกณฑ์การแปลผล.....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น.....	65
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางชั้น.....	75
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	93

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2554-2556	2
2	เกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ	56
3	ตัวแปรและแหล่งที่มา	57
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	64
5	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านรูปธรรมของบริการ.....	65
6	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	67
7	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการตอบสนองต่อผู้สูงอายุ.....	69
8	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ.....	71
9	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ.....	73
10	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ในภาพรวม.....	74
11	การเปรียบเทียบเพศต่อคุณภาพการให้บริการ.....	75
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการจำแนกตามสถานภาพ.....	75
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้.....	76
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี.....	36

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University