

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ชนิกานต์ วงษ์กรณ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ชนิกันต์ วงษ์กรณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ศุภวัฒน์ พิมพ์จินดา

(ดร.ธนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

กรรมการและเลขานุการ

(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ทำให้ปัญหาพิเศษมีความสมบูรณ์และได้ประสิทธิภาพความรู้ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ขอขอบพระคุณบุคลากรที่ได้ให้การอบรมเลี้ยงดูและให้โอกาสในการศึกษา ขอขอบคุณประชาชนในเขต อบต.กระแจะทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนิสิต รม. รุ่นที่ 13 ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจึงทำให้งานชิ้นนี้ออกมาเป็นรูปเล่มได้

สุดท้ายนี้ขอระลึกถึงความสำคัญของสถาบัน “วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี” ที่ได้เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้และเปิดวิสัยทัศน์ให้กับผู้ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาปัญหาพิเศษครั้งนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ศึกษางานฉบับนี้ และเป็นความรู้หรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้และขอขอบพระคุณจากใจจริง

ชนิกานต์ วงษ์กรณ์

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ชนิกานต์ วงษ์กรณ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - way ANOVA และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรและมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตาม เพศ อายุและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

Title	Public Satisfaction with Services provided by Krachae Subdistrict Administration Organization, Na Yai Am Distict, Chantaburi Province
Research	Chanikan Wongkorn
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

This research aimed to identify and compare the public's satisfaction with the services provided by Krachae Subdistrict Administration Organization, Na Yai Am District, Chantaburi Province, based on their gender, age, education, career and income. The sample consisted of 345 residents selected by random sampling. Questionnaires were used to collect the data, and the statistical methods used for data analysis were Mean, Percentage, Standard Deviation, t - test, One - way ANOVA, and LSD (Least Significance Difference Test).

The study revealed that most service users were female farmers, between 44 - 55 years of age, with elementary education, and with income no higher than 5000 baht. Public satisfaction was found to be high in all 3 areas with service system ranking highest, followed by service providers. Location and facilities provision was ranked lowest among the three. Service users with different genders, incomes, and ages showed no difference in their satisfaction with the services provided. Those with different education, and career showed differences in satisfaction with the level of statistical significance set at .05

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ.....	9
ข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น/ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ .	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
เกณฑ์การแปลผล	35
4 ผลการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	37
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 3 ด้าน	39
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	44
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 37
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบบริการ 39
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ 40
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก 42
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ 44
6	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ..... 45
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 45
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 46
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	47
11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	47
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	48
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	49
14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	49
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	50
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	51
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30
---	---------------------------	----

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University