

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล
ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ปัญญา เพียรวิวัฒน์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

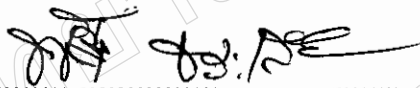
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ปัญหา เพียรวิวัฒน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



(อาจารย์พรเทพ นามกร)

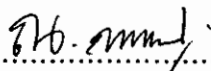
คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ ธีระเสนา)

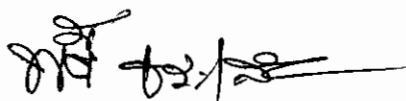


..... กรรมการ
(ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร. ญกานกา กิตติสุภวัฒนา)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธ์ ธีระเสนา)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาและการทำปัญหาพิเศษความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ท่านที่มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ เสนอแนวคิดและข้อมูลในการศึกษาโดยเฉพาะท่านอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษอาจารย์พรเทพ นามกร และ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ที่กรุณาชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาการวิเคราะห์ข้อมูล และให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขจนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

หากการศึกษาครั้งนี้มีคุณความดี คุณประโยชน์ต่อสังคม ผู้ศึกษาขออุทิศคุณความดีให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปัญญา เพียรวิวัฒน์

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ปัญญา เพียรวิวัฒน์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิชาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าหลวง จำนวน 2,399 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ การวัดระดับคุณภาพการให้บริการเลือกใช้สถิติ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ใช้สถิติ t - test และ One - way ANOVA ที่ระดับ .05

จากการศึกษาวิชา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการทดสอบสมมุติฐานผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title	Public Opinion on the Quality of Social Welfare Services Provided by Tha Luang Municipality, Chantaburi Province
Researcher	Panya Pienvipat
Program	Master of Public Administration. (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

This research aimed to identify and compare public opinion on the quality of social welfare services provided by Tha Luang Municipality, Chantaburi Province, according to the gender, age, education, income and career of the service users. The sample consisted of 343 Tha Luang residents. Questionnaires were used for data collection, and the statistical methods used in data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t - test and One - way ANOVA, with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high level of public opinion as a whole. When each area was studied, responding to the needs of the service users ranked highest. Education did not render differences in opinion, while gender, age, income and career did with the level of statistical significance set at .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและวิถีชีวิต.....	17
แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น	25
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
เกณฑ์การแปลผล.....	43
4 ผลการวิจัย.....	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	47
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผลการวิจัย	61
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ..... 77

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าหลวง	33
2 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	45
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านความเป็น รูปธรรม	47
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	48
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	49
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการให้ ความมั่นใจต่อผู้รับบริการต่อผู้รับบริการ	50
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ด้านการรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ	51
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง ในภาพรวม	52
9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามเพศ	53
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอายุ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตาม อายุ..... 54
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามรายได้ 55
13	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตาม รายได้..... 55
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 56
15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตามอาชีพผู้รับบริการ 57
16	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำแนกตาม อาชีพผู้รับบริการ 57
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 58

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38
-----------------------------	----

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University