

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

สุธดา พุทสอน

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่นที่ 13 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้
อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้จัดทำคู่มือการเขียนปัญหาพิเศษ
ขอขอบคุณ ดร. พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ ที่กรุณา
เสียสละเวลาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งและ
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา
และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอขอบคุณ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการ
วิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนร่วมรุ่นที่สนับสนุนเป็นกำลังใจให้กัน
ด้วยดีเสมอมา ทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับปริญญาโทตามที่มุ่งหวังไว้

สุธดา พุทสอน

ชื่อปัญหาพิเศษ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ สุธดา พุทสอน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน)

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัด
ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 371 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของ
กลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 371 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ($S.D.$), t-test, One-way ANOVA และวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่างๆ พบว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วน
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย ตามลำดับ
ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ พบว่า
เพศ อายุ และรายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองโสนไม่แตกต่างกัน

Title	Public Satisfaction with Service Provision by Nong Sano Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Trat Province
Researcher	Suthada Phutsorn
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

The purpose of this research was to identify and compare the level of satisfaction with the services provided by Nong Sano Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Trat Province, based on gender, age and income. Questionnaires were used to collect the data from the sample group consisting of 371 residents within the area. The statistical methods used in data analysis were Mean, Standard Deviation, One-way ANOVA and LSA (Least Significant Difference), with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high level of satisfaction in all areas as a whole, with progressive service ranked highest, followed by sufficient service, and prompt service. Personal factors did not affect the differences in the levels of satisfaction.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	น
สารบัญภาพ	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	22
ข้อมูลทั่วไปของตำบลหนองโสน	25
สรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิจัย	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	49
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 เนื้อที่ในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	26
2-2 หมู่บ้านในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	27
2-3 ประชากรในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ณ เดือนพฤษภาคม 2554.....	28
2-4 การประกอบอาชีพของประชากรในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	28
2-5 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด....	29
2-6 จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนผู้ใช้.....	30
2-7 ข้อมูลการเลือกตั้ง.....	31
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน โดยสุ่มตามหมู่บ้าน.....	42
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	49
4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	50
4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	51
4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	52
4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ	54
4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ	55
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ...	55
4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ	56
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้	56
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้	57
4-13 สรุปการทดสอบสมมติฐาน	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University