

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

สิงหา เกตุแก้ว

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

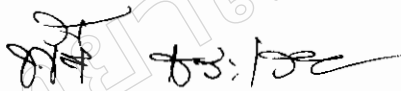
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ สิงหา เกตุแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

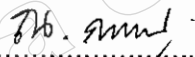


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

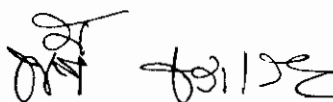


กรรมการ
(ดร.ณุกานดา กิตติสุภวัฒนา)



กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้คำแนะนำเรื่องทำการวิจัย ให้คำปรึกษาในเนื้อหาวิชาที่วิจัย และช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่ได้เกิดขึ้นในการจัดทำเอกสารวิจัยเรื่องนี้ ส่งผลให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจในการถ่ายทอดวิธีทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ ด้วยความกรุณาเมตตาจากอาจารย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากคุณวิระชาญ ประทีปประยะกุล นายกเทศมนตรีเทศบาลคลองใหญ่ ที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการข้อมูลประชาชนเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่ง ทำให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดตราด

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึง ความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้ศึกษาจนกระทั่งมีวันนี้ รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดมา จนทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และหวังอย่างยิ่งว่า ปัญหาพิเศษเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

สิงหา เกตุแก้ว

54930243: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ประชาชน/ คุณภาพการให้บริการ

สิงหา เกตุแก้ว: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด (OPINIONS OF PEOPLE TOWARDS SERVICE QUALITY OF KHLONG YAI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 หมู่บ้าน จำนวน 338 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยก เป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และประชาชน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

54930243: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: OPINION/ PEOPLE/ SERVICE QUALITY

SINGHA KETKAEW: OPINIONS OF PEOPLE TOWARDS SERVICE QUALITY OF KHLONG YAI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 77 P. 2013.

The study of opinions of people towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province attempted to study people opinions towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province and to compare people opinions towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province classifying by gender, age, education level and occupation. The data were collected from 338 residents residing in five villages of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province. The sample size was calculated from Taro Yamane formula. T-test was used to test the hypothesis when two groups of independent variables were compared. One-way ANOVA was applied to compare more than three groups of independent variables. LSD (Least significant difference) was used to test the difference in pair at the statistically significant level of .05.

The findings revealed that the people's opinions towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province were at the best level in overall. The consideration in each aspects were the following; the trust in the service was at the best level or the first rank. Then the second rank was the tangible service of which was at the best level as well. Then, the response to service users came at the third rank at the good level. The fourth or last rank that also was at the good level was the understanding in service users. The test of hypothesis revealed that residents with different gender had different opinions towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province whilst people with different age, education level and occupation had no different in the opinions towards quality service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province at the statistically significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน	
ท้องถิ่นหน่วยงานของรัฐ.....	21
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
วิธีการศึกษา.....	41
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การสร้างและประเมินคุณภาพเครื่องมือ.....	43
วิธีและระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิจัย.....	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	49
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการศึกษา.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรในเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.....	42
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง.....	48
3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	50
4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ.....	51
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	52
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	53
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ.....	55
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม.....	56
9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ.....	57
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	57
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	59
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างคณะบริหารและสภามหาวิทยาลัย.....	30

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University