

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

สุริรัตน์ ทองจันทร์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ สุรรัตน์ ทองจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสทร)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

กรรมการ
(ดร.นุณกานดา กิตติสุกวัฒนา)

กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ทำให้ปัญหาพิเศษมีความสมบูรณ์ และได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ดร.สังสรรค์ ม่วงโสธร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่ได้อุทิศสัปดาห์ละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการปัญหาพิเศษอันประกอบไปด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญช์ระเสนา ประธานกรรมการ ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียรเหลืององกต กรรมการ และเลขานุการปัญหาพิเศษ

ขอขอบพระคุณบุพการีที่ได้ให้การอบรมเลี้ยงดูและให้โอกาสในการศึกษา ขอขอบคุณประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อน นิสิต ปร.ม.รุ่นที่ 14 ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จึงทำให้งาน ชิ้นนี้ออกมาเป็นรูปเล่มได้

สุดท้ายนี้ ขอระลึกถึงความสำคัญของสถาบัน “วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี” ที่ได้เป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ และเปิดวิสัยทัศน์ให้กับผู้ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาปัญหาพิเศษครั้งนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ศึกษา งานฉบับนี้และเป็นความรู้หรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้และขอขอบพระคุณด้วยใจจริง

สุวิรัตน์ ทองจันทร์

54930182: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ประชาชน/ หลักธรรมาภิบาล

สุวิรัตน์ ทองจันทร์: คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (SERVICE PROVISION QUALITY OF KRAJAE SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION ACCORDING TO GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES, NA YAI ARM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: รัชสรรค์ ม่วงโสธร, ปร.ด., 153 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการศึกษาพบว่าโดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถม มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับดี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพและรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

54930182: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY/ PUBLIC/ GOOD GOVERNANCE

SUREERAT THONGCHAN: SERVICE PROVISION QUALITY OF KRAJAE SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION ACCORDING TO GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES, NA YAI ARM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: RUNGSON MUANGSOROT, D.P.A., 153 P. 2013.

The study entitled 'Public service quality applying good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province' attempted to study public opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province and to compare public opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province by classifying from personal characteristics including gender, age, education level and income. 369 subjects were subjects in the study selecting with Stratified Random Sampling technique. The data were collected from questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and LSD (Least significant difference) were used to test the difference in pair.

The findings revealed that most of the subjects were male, aged 50 years or above, educated in primary school level, worked in agriculture or fishery and earned an average monthly income of lower than 10,000 baht. It was also found that public opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province in overall were at good level. After considering in each aspect, it can be seen that most public expressed their opinions towards the public service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province in the aspect of morality at the first rank. Then the ranks which were also at the good level were down to participation, transparency, the rule of law, responsibility and cost effectiveness, respectively. The results from the comparison of public opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province by classifying from personal characteristics including gender, age, education level and income were that residents with different gender, age, occupation and income expressed no different in opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province whilst residents with different education level had different opinions towards the service quality in accordance with good governance of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chanthaburi Province at the statistically significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
วิวัฒนาการของทฤษฎีการจัดการ.....	12
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	15
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์.....	23
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	37
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม	
จังหวัดจันทบุรี.....	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	87
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	97
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	98
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	99
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	100
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
เกณฑ์การแปลผล.....	101
4 ผลการวิจัย.....	102
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแจะ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	102
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	104
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	116
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	122
สรุปผลการวิจัย.....	123
อภิปรายผลการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะ.....	135
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	146
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.....	72
2 จำนวนประชากร.....	73
3 จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	76
4 เปรียบเทียบรายรับย้อนหลัง.....	78
5 เปรียบเทียบรายจ่ายย้อนหลัง.....	78
6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น.....	82
7 ประเด็นยุทธศาสตร์.....	84
8 สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา.....	94
9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามหมู่บ้าน.....	98
10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	103
11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม.....	105
12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรม.....	106
13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความโปร่งใส.....	108
14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	110
15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनायाओम จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า..... 113
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม..... 115
18	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี..... 116
19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ... 117
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 118
21	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 119
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 120
23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้..... 120
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 121

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
---	---------------------------	---

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University