

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

วิจิต ทองนวด

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ วิจิต ทองนวด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ดร.ปรีดี ถิลาเศรษฐวงศ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธีระเสนา)

..... กรรมการ
(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสร)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธีระเสนา)

วันที่ ๑๓ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้
อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ดร.ปรีดี
ลีลาเศรษฐวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ได้กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษา
และแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง
ในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือใน
การตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้
กล่าวมา ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

วิจิต ทองนวด

54930179: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพการให้บริการ/ ประชาชน

วิธีท ทอนนวด: ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION WITH QUALITY
OF SERVICE PROVISION BY KOH KHWANG MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT,
CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์, ปร.ด.
79 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ สมมติฐานการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการวิจัย ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนประชากรของเทศบาล
ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ทั้งสิ้น 6,148ครัวเรือน กำหนดขนาดตัวอย่าง
ของกลุ่มประชากร โดยใช้สูตรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน
ที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย
แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Rating Scale 4 ระดับ สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way
ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนก
ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

54930179: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE QUALITY/ RESIDENT

WICHIT THONGNUAB: PEOPLE'S SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVISION BY KOH KHWANG MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PREEDEE LEELASETAVONG, Ph.D. 79 P. 2013.

This study aims 1) to examine the satisfaction of people towards service quality of Kohkwang Sub-district Municipality, Muang Chanthaburi district, Chanthaburi province and 2) to compare the satisfaction levels of the studied people classified by sex, age, education level, and occupation. The samples, derived from implementation of Taro Yamane's formula and purposive sampling, consist of 376 people. A 4-level rating scaled questionnaire is used as data collecting tool. Computer package is used for data analysis and the statistics used are percentage, frequency, standard deviation, t-test, One-way ANOVA.

The findings are as follow.

1. The residents satisfied with the service quality of Kohkwang Municipality, Mueang District, Chanthaburi Province in overall at high level ($\bar{X} = 2.75$) and all aspects of service quality are rated high.

2. The comparison of satisfaction level shows that the satisfaction level of the studied samples with the difference of sex is not different while the satisfaction level of the studied samples with the differences of age, educational level, and occupation is different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	11
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
หน่วยงานของรัฐ.....	24
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	41
เกณฑ์การแปลผล.....	42
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ....	45
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	19
2 ประชากร เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	29
3 จำนวนสัดส่วนของครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
4 การแปรความหมายค่าคะแนนและการกำหนดช่วงความกว้างของคะแนน แต่ละระดับความพึงพอใจ.....	42
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	45
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ.....	46
8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	48
9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	49
10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	51
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	53
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	53
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	54
15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	57
18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD.....	57
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 3

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University