

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

อำไพ สังคนิตย์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ อำไพ สังคินิตย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
.....

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ีระเสนา)

.....
.....

กรรมการ

(ดร.รังสรรค์ ม่วงไทร)

.....
.....

กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....
.....

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ีระเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งได้รับทุนอุดหนุน จากเทศบาลตำบลเขาสมิง
จึงขอขอบพระคุณ เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดมา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล
เขาสมิง ตลอดจนประชาชนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่บิดาและมารดา
บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ
ประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

อำไพ สังคนิตย์

54930184: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การบริการ

อำเภอสังขมิย: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICE PROVISION BY
KHAO SAMING MUNICIPALITY, KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE) อาจารย์
ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ประ.ด., 74 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ
อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้ จำนวน 229 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน, t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ
One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป
โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในอันดับดีมากโดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก
รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ
ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชน
ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอ
เขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

54930184: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: SATISFACTION/ SERVICE

AMPAI SANGKANIT: PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICE PROVISION
BY KHAO SAMING MUNICIPALITY, KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE.

ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D., 74 P. 2013.

The study of 'Public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District, Trat Province' attempted 1) to study public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District, Trat Province and 2) to compare public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District, Trat Province with gender, age, education, and occupation. This study was quantitative research study. The subjects were 299 residents selected from simple random sampling technique. The research equipment to collect the data was questionnaires. Then the data were statistically analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test to compare the difference between two groups of independent variables and One-way ANOVA to compare the difference of more than three groups of independent variables at the significant level of .05.

The findings revealed that public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District in overall was at excellent level. When considering in detail, it can concluded that public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District in the aspect of response to service user at the excellent level. Then, the ranks were lower to providing confidence to service users, reliability in service, tangibility of the service and understanding in service users, respectively. The results of testing hypothesis to compare public satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District, Trat Province with gender, age, education, and occupation indicated that people with different gender, age, and occupation had no difference in expressing their opinions towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District. It, hence, rejected the research hypothesis. However, people with different education differently expressed satisfaction towards the services of Khao Saming Sub-district, Khao Saming District. It can be concluded that it approved the research hypothesis.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการในภาครัฐ.....	23
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	46
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	46
4 ผลการวิจัย.....	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	49
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกตามหมู่.....	30
2 รายรับ-รายจ่าย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554.....	37
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	47
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	49
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ.....	50
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	51
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	53
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	54
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมจำแนกตามด้าน.....	55
10 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	55
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ภาพรวมของการบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้รับบริการ	57
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	58
15 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเขาสมิง.....	28
3 แผนที่ชุมชนโดยสังเขป.....	31

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University