

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา
เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

เสกสรรค์ คามรักษ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ เสกสรร ความรักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการ

(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
เทศบาลตำบลหนองบัวอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก
หลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะท่านอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์
กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และแก้ไขปัญหามาใน ทุก ๆ ด้าน
ของการทำปัญหาพิเศษ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้
เป็นอย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์
อื่น ๆ ทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชา อำนวยความสะดวกในการศึกษา จนผู้ศึกษามีความรู้
นำมาใช้ในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณประชาชนทุกคนที่ได้ให้
ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อ
ประชาชน และสำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรีต่อไป

สุดท้ายนี้ ขอมอบคุณประโยชน์หรือคุณความดีที่พึงจะมีในการศึกษาปัญหาพิเศษเล่มนี้
แด่ บิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ทำให้ผมมีความสำเร็จในวันนี้

เสกสรร กามรักษ์

54930159: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน/ คุณภาพการให้บริการ/ สำนักงานประปาเทศบาล

ตำบลหนองบัว

เสกสรร ความรักษ์: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี (POPULATION OPINION ON
SERVICE QUALITY OF WATERWORK AUTHORITY BY TAMBON NHONGBUA
AMPHOE MUANG KANCHANBURI) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร, พบ.ม.
94 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา
เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาล
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยให้บริการ 5 คนต่อวัน จำนวนทั้งสิ้น
150 คนต่อเดือน ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้
ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคคล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean)

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

54930159: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PEOPLE'S OPINION/ SERVICE QUALITY/ NONGBUA MUNICIPALITY
WATERWORKS AUTHORITY

SAKSAN KHAMRAK: PEOPLE'S OPINION TOWARDS SERVICE QUALITY OF
NONGBUA MUNICIPALITY WATERWORKS AUTHORITY IN NONGBUA SUB-
DISTRICT, MUANG DISTRICT, KANCHANBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE:
KRISDA NANTAPETCH, M.A. 94 P. 2013.

This study aims 1) to study the opinion of the people towards the service quality of Nongbua Municipality Waterworks Authority in Nongbua Sub-district, Muang District, Kanchanaburi Province, and 2) to comparatively examine the opinion of the studied people categorized by sex, age, marital status, educational level, occupation, and salary. The population as well as the samples of this study is consisted of 150 service receivers of Nongbua Municipality Waterworks Authority in March 2013. The data collecting tool is questionnaire and the statistics used for data analysis are percentage, frequency, mean, standard deviation, and compare mean.

The findings show that the overview of the people's opinion towards the service quality of Nongbua Municipality Waterworks Authority is rated moderate. Considering each individual aspect, it is found that punctuality comes first followed by sufficiency of service, progression of service, continuance of service, and equality of service, respectively.

The comparison of the opinion of the people categorized by personal qualifications shows that the differences of sex, age, marital status, educational level, occupation, and salary result in difference of opinion towards the service quality of Nongbua Municipality Waterworks Authority.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	21
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประปา.....	29
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรในการศึกษา.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
เกณฑ์การแปลผล.....	47
4 ผลการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการของสำนักงานโรงพยาบาล ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	48
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานโรงพยาบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	52
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานโรงพยาบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน.....	62
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานโรงพยาบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	72
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	87
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ.....	48
2	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ.....	49
3	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	49
4	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
5	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	50
6	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	51
7	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	52
8	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา.....	54
9	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....	56
10	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า.....	60
12 ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของภาพรวม ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	61
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ.....	62
14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม อายุ.....	64
15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	65
16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	67
17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	69
18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างองค์การบริหารเทศบาลตำบลหนองบัว.....	35

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University