

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

นรินทร์ คลังผา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

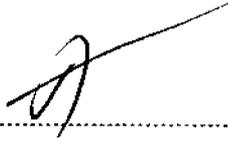
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย  
นายนรินทร์ คลังผา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป



รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



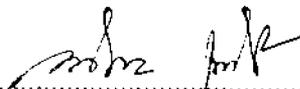
ประธานกรรมการ

(ดร. จีราวรรณ สมหวัง)



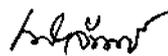
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันดา เพิ่มศิริ)



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุชาลินี ศิริโกศาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ
ชื่อนักศึกษา	นรินทร์ คลังผา
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ท่าน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 – 30 มิถุนายน พ.ศ.2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title            People's Satisfaction of the Services of Subdistrict Administrative Organizations in the Area of Khok Samrong District, Lop Buri Province

Thesis Advisors        Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom  
                                  Asst. Prof. Wanida Phermsiri

Name                     Narin Klangpa

Concentration          General Management

Academic Year         2009

### ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study people's satisfaction of the services of subdistrict administrative organizations in the area of Khok Samrong District, Lop Buri Province and 2) to compare their satisfaction of the services when they were classified by gender, age, marital status, average monthly income, education, occupation, and service types. The sample totaled 400 people living in Khok Samrong District, Lop Buri Province. The instrument was a questionnaire designed by the researcher and approved by 5 experts with a reliability of 0.95. The data were collected during 15<sup>th</sup>-30<sup>th</sup> June 2009 and analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference: LSD.

The findings of this research were:

1. in overall, people highly satisfied the services of subdistrict administrative organizations. They were ranged in descending order as follows: trust, capability, willingness, and quickness.

2. when people were classified by average monthly income and education, their satisfactions were different at a significance level of .05. When they were classified by gender, age, marital status, and service types, their satisfactions, however, were not different at a significance level of .05.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำเป็นอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรค์ศิริ อภิยาหอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล นายมาลี มาลีหอม และนายวันชัย สนธิสัญญา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่สั่งสอนอบรม ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ บิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาตลอดจนถึงปัจจุบัน

นรินทร์ คลังผา

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	13
วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	16
องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	17
หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	21
อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล.....	23
อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล.....	23
การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล.....	24
คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง.....	25
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	27
รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	28
แหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	31
รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	32
การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล.....	33

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	33
ความหมายของความพึงพอใจ.....	34
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	35
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	38
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ.....	40
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	45
ความหมายเกี่ยวกับการบริการ.....	45
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	46
องค์ประกอบของการให้บริการ.....	48
หลักการบริการที่ดี.....	50
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ.....	51
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ.....	52
ความเชื่อถือ.....	52
ความสามารถ.....	54
ความเต็มใจ.....	56
ความรวดเร็ว.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
งานวิจัยภายในประเทศ.....	59
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย.....	105
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	105
สมมติฐานการวิจัย.....	105
วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
การอภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	112
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	125
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	127
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	133

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 65
ตาราง 2	ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูล ทั่วไป..... 73
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้าน ความเชื่อถือ..... 75
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถ..... 76
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านความเต็มใจ..... 77
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรงจังหวัดลพบุรี ในด้านความรวดเร็ว..... 78
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม..... 79
ตาราง 8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ..... 80
ตาราง 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ..... 81
ตาราง 10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 82



	หน้า
ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	95
ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ.....	97
ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพ.....	98
ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามอาชีพ.....	99
ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมจำแนกตามอาชีพ.....	100
ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้.....	101
ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้.....	102
ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความเต็มใจ จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้.....	103

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	33

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี