



การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

**A Study Satisfaction Level of People and Efficiency on Public Service
of Samut Songkhram Municipality**

อนิรุทย์ ตันติภักดิ์

Anirut tantiphantharuk

ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural
Community Development Administration
Phetchaburi Rajabhat University**

2554

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อภาคินพนธ์ การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ผู้เขียน นายอนิรุทธ์ ตันติภักดิ์ สาขา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 2) เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 3) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล จำนวน 60 คน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาลไม่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง
4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตเทศบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ คือ การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีประสิทธิผลระดับมาก แต่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกัน จึงเห็นว่าประชาชนผู้รับบริการยังคงต้องการให้เทศบาลพัฒนางานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

Term Paper Title: A Study Satisfaction Level of People and Efficiency on Public Service of Samut Songkhram Municipality **Author :** Mr. Aniroot Tantipantarak **Major:** Urban and Rural Community Administration and Development **Year :** 2011

Abstract

The purposes of this research were to: 1) determine efficiency level on public service of Samut Songkhram Municipality, 2) compare the efficiency level on public service of Samut Songkhram Municipality based on respondents' personal factors, 3) examine satisfaction of people towards the public service of Samut Songkhram Municipality, and 4) compare the people's satisfaction level towards the public service of Samut Songkhram Municipality. The samples used in this research were 60 municipal officers, 361 people residents living in the area under Samut Songkhram Municipality. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency distributions, percentage, mean, standard deviation, and one - way ANOVA.

The results of this research were:

1. The efficiency on public service of Samut Songkhram Municipality was at a moderate level. When considering each aspect, it was ranked from higher mean score as the aspect of infrastructure, society development and community strength, education, religion, culture and local wisdom, public health and environment, and local government and management respectively.
2. The efficiency level of public service provided by Samut Songkhram Municipality based on the respondents' personal factors who were the municipal officers did not show any significantly difference.
3. The people's satisfaction towards the public service of Samut Songkhram Municipality was at a moderate level.
4. The People's satisfaction level towards the public service of Samut Songkhram Municipality based on their personal factors was different significantly at 0.05 level.

Findings from this study indicates that public service for people in Samut Songkhram Municipality was efficient. While the people did not have a high level of satisfaction, showing that people wanted preferred the municipality to improve the quality of the public service.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง ประธานกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งให้ความเอาใจใส่ให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างคิมาตลอด ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศิริธนาวงศ์ ประธานคณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์มยุรี วัตแก้ว กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ข้อแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ภาคนิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ นายอรรคเดช แพภิรมย์รัตน์ ปลัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม นางสาวชานินี ปลุกผลงาม นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์กรุงเทพ และนางสาววิณา ทิมเกิด หัวหน้าฝ่ายพัฒนาการศึกษา สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ที่เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ พนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงครามและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และประธานคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงครามที่อำนวยความสะดวกให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

อนิรุทธ์ ตันติกันทรักษ์

พฤษภาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร.....	16
แนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กร.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	28
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือในการวิจัย.....	43
ขั้นตอนการสร้างแบบการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	44

	การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิจัย.....	48
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	106
	สรุปผลการวิจัย.....	106
	การอภิปรายผล.....	111
	ข้อเสนอแนะ.....	113
	บรรณานุกรม.....	116
	ภาคผนวก.....	119
	ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	120
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	124
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	126
	ประวัติผู้เขียน.....	149

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรตามข้อเสนอของสตีเวอรี่	28
3.1	จำนวนพนักงานเทศบาลจำแนกตามสังกัดส่วนราชการ	41
3.2	จำนวนประชากรและผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.1	ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยรวม	49
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองช่าง	50
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาล ใน สังกัดกองช่างที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงครามด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	51
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	53
4.5	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงครามด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	55
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	57
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลใน สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	58
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	60
4.9	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	62
4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองสวัสดิการสังคม	64
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลใน สังกัดกองสวัสดิการสังคมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	65
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	67

4.13	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	69
4.14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองการศึกษา.....	71
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	72
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	74
4.17	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	76
4.18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนักปลัดเทศบาล.....	78
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น.....	79
4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	81
4.21	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	83
4.22	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม.....	85
4.23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาล.....	87
4.24	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยรวม.....	89
4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	90

4.26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	91
4.27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน การพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน.....	92
4.28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	93
4.29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน การบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	93
4.30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม.....	95
4.31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ.....	96
4.32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ.....	96
4.33	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ.....	98
4.34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ.....	98
4.35	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
4.36	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
4.37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพ.....	102
4.38	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพ.....	102

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลขององค์กรในระยะต่างๆ.....	27