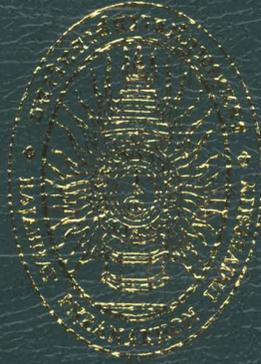


247983

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247983



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผิม อําเภอสระบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจักษ์ สุเมฆาธรรม

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุราษฎร์ธานีได้ดำเนินการเพื่อศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อศึกษาระดับปริญญาโท

พ.ศ. ๒๕๕๓

๖๐๐๙๕๒๙๒๐

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247983

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด



ประดิษฐ์ ลิ้มทองธรรม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผู้วิจัย

ประดิษฐ์ สิมะทองธรรม

สาขาวิชา

สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ชอบ เข้มกล้าด

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
(รองศาสตราจารย์ชอบ เข้มกล้าด)

โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา
ท้องถิ่น

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกุล)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วันที่ เดือน 5 ส.ค. 2554 พ.ศ.

บทคัดย่อ

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผู้วิจัย ประดิษฐ สิมะทองธรรม

ระดับการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

พ.ศ. 2553

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ชอบ เข้มกล้าดี

247983

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตใน 10 ด้าน คือ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสนองตอบประชาชน การให้คำแนะนำ การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียง การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการอายุ 20 – 70 ปี ในเขตตำบลเทพนิมิต จำนวน 153 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การแสดงออกต่อประชาชน การสนองตอบประชาชน การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การรักษาชื่อเสียง การตรงต่อเวลา การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน และการให้คำแนะนำ

Abstract

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independent Study Title | Public Satisfaction with Services of Thepnimit Subdistrict Administrative Organization under Khaosaming District of Trat Province |
| The Researcher | Pradit Simathongtham |
| Level of Study | Master of Arts (Interdisciplinary Study for Local Development) |
| Year | 2010 |
| Independent Study Advisor | Assoc. Prof. Chob Khemglud |

247983

The objectives of the independent study were to study the public satisfaction with the services of Thepnimit Subdistrict Administrative Organization under Khaosaming District of Trat Province in 10 aspects : punctuality, care of duty, public facility, public response, giving instruction, expression to public, complaints of public, creating good image, prestige preservation, and kindness and helpfulness to the public. The samples were 153 people, aged between 20 - 70 years old who used to get services from the Thepnimit SAO by simple random sampling. The research tool was a questionnaire with reliability of .96. The statistical methods used in this study were : percentage, mean, and standard deviation.

People were satisfied with the 10 aspects of services of Thepnimit SAO at a high level. In addition, the 10 aspects can be ranked in order from high to low as follows: creating good image, expression to public, public response, care of duty, public facility, prestige preservation, punctuality, kindness and helpfulness to the public, complaints of public, and giving instruction.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ชอบ เข้มกลัด ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน ประธานคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในด้านเนื้อหาทางวิชาการและสถิติ เพิ่มเติม ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้โอกาส ส่งเสริมสนับสนุน เป็นกำลังใจ ที่จะต่อสู้ มุ่งมั่น บากบั่น มานะ อดทนที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคทั้งหลาย ทั้งปวง ตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณพี่น้อง ผองเพื่อน บรรดาประชาชนทุกหมู่บ้าน รวมไปถึงผู้นำชุมชนใน ตำบล เทพนimit อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ที่ให้ความช่วยเหลือ ด้านกำลังใจ ความร่วมมือ วัสดุอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนแล้วเสร็จซึ่งถือได้ว่าเป็นหมู่บ้านที่มีการร่วมแรง ร่วมใจ รักและสามัคคี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงจะเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแด่ ครู อาจารย์ บิดามารดา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้ศึกษา

ประดิษฐ์ สิมะทองธรรม

สารบัญ

| | หน้า |
|-------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ซ |

บทที่

1 บทนำ

| | |
|-------------------------------------|---|
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 2 |
| ประโยชน์ของการศึกษา..... | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 4 |

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ..... | 6 |
| ภารกิจอำนาจ และบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล..... | 11 |
| สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต..... | 14 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 18 |

3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

| | |
|--------------------------------------------|----|
| รูปแบบของการศึกษา..... | 20 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 20 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 21 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 22 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 22 |

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 24 |
|---------------------------------------------------|----|

| บทที่ | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป | 25 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน | 27 |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน จากแบบสอบถาม | 38 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผลการศึกษา | 39 |
| อภิปรายผล | 41 |
| ข้อเสนอแนะ | 43 |
| บรรณานุกรม | 45 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 49 |
| ประวัติผู้วิจัย | 58 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน..... | 25 |
| 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน (n = 153)..... | 27 |
| 4.3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการตรงต่อเวลา (n=153)..... | 28 |
| 4.4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ (n=153)..... | 29 |
| 4.5 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (n=153)..... | 30 |
| 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนองตอบประชาชน (n=153)..... | 31 |
| 4.7 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้คำอธิบาย (n=153)..... | 32 |
| 4.8 จำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการแสดงออกต่อประชาชน (n=153)..... | 33 |
| 4.9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการร้องเรียนจากประชาชน (n=153)..... | 34 |
| 4.10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (n=153)..... | 35 |
| 4.11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรักษาชื่อเสียง (n=153)..... | 36 |
| 4.12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน (n=153)..... | 37 |
| 4.13 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการ..... | 38 |