

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249660



ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ศราวุธ สัจจาสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2551



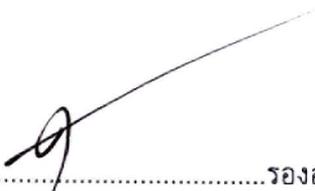
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี



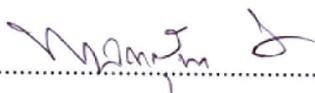
ศรารุธ สัจจาสิทธิ์

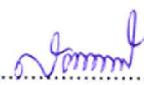
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เสนอโดย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกล จันทสุนทร)
วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกศาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ดร. เพ็ญภา ศรีเงินดี
ชื่อนักศึกษา	ศรวุธ สัจจาสิทธิ์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

249660

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้สูตรยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 388 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 - 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีระดับค่าความเชื่อมั่น 0.984 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

249660

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title People's Satisfaction on Services at the Nong Khae Subdistrict
 Municipality, Nong Khae District, Saraburi Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
 Dr. Penpha Sujjasit

Name Saravut Sujjasit

Concentration General Management

Academic Year 2008

ABSTRACT

249660

The objectives of this research were to 1) study people's satisfaction of services at Nong Khae Subdistrict Municipality, Nong Khae District, Saraburi Province, and 2) compare the people's satisfaction of services when the sample was classified by gender, marital status, age, education, occupation, average monthly income, types of services, and an amount of contact. The sample used for this research was taken from people who got services at Nong Khae Subdistrict Municipality, Nong Khae District, Saraburi Province, during February 1st – February 15th, 2009. Because there was a finite population, Yamane formula was used to calculate the sample size, with a reliability of 95% and an error of 5%. The sample, drawn by using accidental sampling, was 388 people. The instrument was a questionnaire with a reliability of 0.984. The data was analyzed in a term of percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, and Fisher's Least Significant Difference: LSD.

The research results were as follows:

1. people's satisfaction of services was, overall, rated at a high level. they were ranked in descending order as follows: procedures of providing services, facilities, providing services with equality, convenience of services, and staff.

2. classified by gender, age, education, occupation, and average monthly income, types of services, and amount of contact, the sample was different in the satisfaction with a significance level of .001. Classified by marital status, the sample was different in the satisfaction with a significance level of .01.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโคคาภิรมย์ และ ดร.เพ็ญภคศรีเงินดี ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม และรองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล และดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ศราวุธ สัจจาสิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองแค.....	10
ประวัติเทศบาลตำบลหนองแค.....	10
สภาพทางภูมิศาสตร์.....	10
ด้านประชากร.....	11
รายได้และเงินอุดหนุนของเทศบาล.....	11
หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	12
ข้อมูลชุมชน.....	12
การปฏิบัติตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองแค.....	12
โครงสร้างและการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองแค.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	18
ความหมายของการบริการ.....	18
ลักษณะของการบริการ.....	19
องค์ประกอบของการบริการ.....	22
ประเภทของการบริการ.....	23
หลักการและแนวทางในการบริการ.....	24
คุณภาพของการบริการ.....	25

บทที่ 2 (ต่อ)		
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	26
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	26
	การวัดความพึงพอใจ.....	27
	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	28
	แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ.....	28
	ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	29
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	35
	ด้านกระบวนการในการให้บริการ.....	35
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	42
	ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค.....	43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
	งานวิจัยในประเทศ.....	44
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	48
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	50
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	112
	ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	112
	สมมติฐานการวิจัย.....	112

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	113
สรุปผลการวิจัย.....	115
อภิปรายผล.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก.....	140
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	141
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	148
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	150
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสเตอร์ที่มีต่อความสัมพันธ์ต่อการอาชีพ.....	30
ตาราง 2 ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียม.....	33
ตาราง 3 สถานภาพของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.....	58
ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ...	61
ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	62
ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	63
ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	64
ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค.....	65
ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม.....	66
ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ.....	67
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ.....	68
ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	69
ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	70

ตาราง 55	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี.....	110
ตาราง 56	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี.....	110
ตาราง 57	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี.....	111

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8