



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
People's Satisfaction on Public Service Provided by Paknam Langsuan Subdistrict
Municipality, Langsuan District, Chumphon Province

สรวรรณ พันธ์ะ
Sorrawan Patchana

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

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

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
ผู้วิจัย	นางสาวสรวรรณ พัทนะ
สาขาวิชา	การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์)

..... ประธานกรรมการ
(ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย)

..... กรรมการ
(ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รองศาสตราจารย์สุนันท์ นิลพงษ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ
ชนบท

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เพื่อกบัวขาว)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)

บัณฑิตศึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำ
หลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร **ผู้วิจัย** นางสาวสรวรรณ พันธ์ สาขาวิชา การบริหารและ
พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความพอเพียงของบริการ และด้านความต่อเนื่องของบริการ สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธาณูปโภคของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม 2) ด้านเศรษฐกิจ และ 3) ด้านการพัฒนาคนและสังคม

2. ความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบในการวิจัย นี้ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

Thesis Title: People's Satisfaction on Public Service Provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province **Researcher:** Miss Sorawan Patchana **Major:** Urban and Rural Community Development and Administration **Year:** 2011

Abstract

The purposes of this study were to: 1) determine the people's satisfaction on public service provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province and 2) examine the relationship between people's satisfaction and public service provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality. The samples were 318 representatives of household members randomly drawn with Taro Yamane's formula from households residing in the municipal area. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed with statistical methods for percentage, means, and standard deviation. The hypothesis was tested with Pearson's Product-moment Correlation Coefficient.

The research results revealed that:

1. The satisfaction of people on public service providing of Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province was at a high level as a whole; ranging from the higher mean score as the aspect of equality, adequacy, and continuity. As for the people's satisfaction in public utility services, they were all in high level in the average. Considering each aspect, basic infrastructure and transportation was the highest. Economic and humans resource and social development were less, respectively.

2. The satisfaction of people was positively related to the public service provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality at a moderate level significantly at 0.05 level.

The findings indicated that level of people's satisfaction depended on the level of effectiveness and quality of public service provided by the municipality.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงของ อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์สุนันท์ นิลพงษ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและการช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นอย่างดีมาตลอด ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายรัชพงศ์ นาคอุดม นักบริหารงานช่าง 6 เทศบาลตำบลปากน้ำ หลังสวน นายสมชาย สุเทศ และนายสมยศ สืบจากดี ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพาจารย์ตลอดจนครอบครัวญาติพี่น้อง เพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนวทางอันเป็นประโยชน์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สรวรรณ พันธ์ะ

เมษายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน.....	22
แผนพัฒนา 3 ปีของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร...	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตัวแปรในการวิจัย.....	42
เครื่องมือในการวิจัย.....	43
การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิจัย.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร.....	50
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร.....	58
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient.....	64
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
การอภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	80
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	84
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	86
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	92
ประวัติผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 หลักการให้บริการสาธารณะ.....	21
3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละหมู่บ้าน.....	42
3.2 การแปลความหมายของการให้บริการสาธารณะ/ความพึงพอใจของประชาชน.....	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน.....	50
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ.....	51
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความต่อเนื่องของบริการ.....	52
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการปรับปรุงบริการ.....	53
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความพอเพียงของบริการ.....	54
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ.....	55
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความสะดวก.....	56
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความประหยัด.....	57
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน.....	58
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม.....	59

4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนด้าน เศรษฐกิจ.....	60
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนด้านการ พัฒนาคนและสังคม	61
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	62
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนด้าน การเมืองการบริหาร.....	63
4.16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร.....	64

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1	ที่ตั้งและอาณาเขตเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน.....	26