

## สารบัญ

| บทที่                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                                  | 1    |
| ความเป็นมา.....                                              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                                | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                               | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                       | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                        | 4    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                    | 5    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                  | 6    |
| ความพึงพอใจในการบริการ .....                                 | 6    |
| ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ .....                      | 6    |
| ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล .....              | 8    |
| ความไม่สมเหตุผลของตัวแปรอิสระ .....                          | 9    |
| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ .....                 | 9    |
| สภาพบริบทของพื้นที่ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี..... | 10   |
| ตลาดนัด .....                                                | 17   |
| ความหมายของตลาดนัด.....                                      | 19   |
| ความหมายของการบริการตลาดนัด .....                            | 20   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                   | 23   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                                   | 28   |
| การวิจัยเชิงสำรวจ.....                                       | 28   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                                | 28   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                              | 29   |
| องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย.....                            | 30   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                     | 30   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| 3 (ต่อ)                                                           |      |
| การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ .....                                     | 31   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                         | 31   |
| การตรวจสอบข้อมูล .....                                            | 31   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                          | 32   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                      | 33   |
| ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                             | 33   |
| ปัจจัยและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัด ..... | 35   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....                             | 43   |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                                     | 43   |
| สรุปผล .....                                                      | 43   |
| อภิปรายผล .....                                                   | 46   |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                  | 47   |
| บรรณานุกรม .....                                                  | 49   |
| ภาคผนวก .....                                                     | 53   |
| ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....                               | 54   |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย .....                    | 56   |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....                            | 62   |
| ประวัติย่อผู้วิจัย .....                                          | 67   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ข้อมูลประชากร ณ 31 พฤษภาคม 2555 .....                                                                                                                                                 | 13   |
| 2 รายได้ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่.....                                                                                                                                                | 14   |
| 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                                                                                                    | 29   |
| 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....                                                                                                                                                | 33   |
| 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....                                                                                                                                               | 33   |
| 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....                                                                                                                                       | 34   |
| 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ .....                                                                                                                                             | 34   |
| 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                                                                               | 35   |
| 9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....                                                                                                                                           | 35   |
| 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ<br>ของประชาชนที่มีต่อตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม<br>อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี .....            | 36   |
| 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็น<br>ของประชาชนที่มีต่อระบบบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่<br>ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ..... | 38   |
| 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็น<br>ของความพึงพอใจในการบริการ .....                                                                               | 39   |
| 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็น<br>ของความพึงพอใจในการบริการ .....                                                                               | 40   |
| 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็น<br>ของความรวดเร็วในการบริการ .....                                                                               | 41   |
| 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็น<br>ของความมีธรรมาภิบาลในการบริการ .....                                                                          | 42   |