

ฉบับที่ ๑๖๖/๒๕๕๕

คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ดวงพร สุริยะโชติ

- 6 มี.ย. ๒๕๕๕

328159

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม ๒๕๕๕
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ดวงพร สุริยะ โชติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

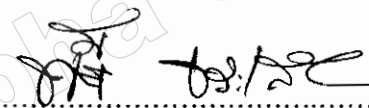
อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

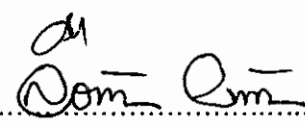


(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

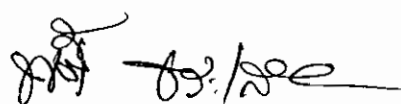
คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน


ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธาระเสนา)


กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา


คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธาระเสนา)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ชื่อปัญหาพิเศษ คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ ดวงพร สุริยะโชติ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชนโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการ หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จำนวนประชากร 120 คน ใช้วิธีการเก็บประชากรจริงและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับค่อนข้างไม่ดี อันดับแรกคือ ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความสะดวกในการใช้บริการ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนที่เคยมารับบริการ เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ระดับการศึกษา ผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่จบระดับการศึกษาอื่น ๆ รายได้ต่อเดือน ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่ารายได้ต่อเดือนกลุ่มอื่น ๆ และอาชีพของประชาชนผู้ที่มิอาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

Title	Public Service Quality of the Engineering Division of Muang Chanthaburi Municipality, Muang District, Chanthaburi Province
Researcher	Duangporn Suriyachot
Program	Master of Public Administration (Government and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

The objective of this research is to examine the service quality of the Engineering Division of Muang Chanthaburi Municipality. The population of the study consisted of 120 members of the public using the services of the Engineering Division, and they were classified by sex, age, educational level, income per month and occupation. The instruments used in data collection were questionnaires and the analytical statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

It was found that the overall service quality of the Engineering Division of Muang Chanthaburi Municipality was not at a good level. The highest ranking was a friendly disposition, followed by giving of knowledge and information, steps of providing services and facilitations on the use of the services.

It was found that service quality was more important to women than it was to men. People under 30 placed more importance on the service quality than the people in the older age groups. On the aspect of the educational level, people completing the Secondary/Vocational Certificate Level give more importance on the service quality than the people completing the other educational levels. On the aspect of monthly income, people earning less than 10,000 Baht per month placed more importance on the service quality than people in the other groups of income earners and people working as employees placed more importance on the service quality than the people engaged in other occupations.

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี โดยอาจารย์ถิรชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ทั้งให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณท่านชโลธร เข็มสอาด ผู้อำนวยการกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ท่านวารุณี อภิชาติบันลือ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองจันทบุรี ที่ได้ให้ข้อมูลและแผนการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่กองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมืออย่างดี นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ที่ช่วยตอบแบบสอบถาม จนกระทั่งได้ข้อมูลครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับความร่วมมือและสนับสนุนอย่างดียิ่งจากเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนิสิต ร.ป.ม. รุ่นที่ 13 เพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อประสาน สุริยะโชติ และคุณแม่อุ้น พงษ์พันธ์ ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูดูแล เป็นแรงบันดาลใจและคอยให้กำลังใจเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ศึกษาได้รับความสำเร็จในการศึกษาและการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ปัญหาพิเศษฉบับนี้คงจะอำนวยประโยชน์กับหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี และหน่วยงานอื่นที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งผู้ที่สนใจพอสมควร

ดวงพร สุริยะโชติ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญทางปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีด้านการบริการ.....	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	26
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	32
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	35
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับเทศบาล.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
เกณฑ์การแปลผล.....	66
4 ผลการวิจัย.....	68
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร.....	69
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี.....	71
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	109
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	115

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปร.....	63
2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	69
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร.....	71
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ....	73
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ.....	75
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านอัตราเสียไมตรี.....	77
7	สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ในภาพ รวมด้านต่าง ๆ.....	79
8	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ.....	80
9	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามอายุ.....	82
10	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
11	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง
จันทบุรี โดยจำแนกตามอาชีพของประชาชน..... 88

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ตัวอย่างคุณภาพงานบริการ.....	21
2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	61

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University