

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
จ.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา

วสุวิสันต์ อำไพกิจพาณิชย์

19 พค 2558
353286

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

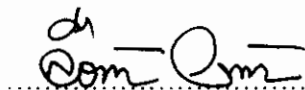
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ วสุวัฒน์ อำไพกิจพาณิชย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

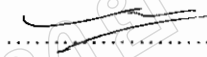
คณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษ



(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ



(ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค)

ประธาน



(ดร.ชนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

กรรมการ



(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

กรรมการ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์นีย์ ธาระเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

วันที่ 25 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.เลื้อชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายอิทธิภูมิ วิติวร ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบสอถาม รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากหน่วยงานสำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย และที่ขาดไม่ได้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานขออนุญาตอาคารทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา พี่ น้องและเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

วสุวัสน์ อำไพกิจพาณิชย์

53930055: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ งานขออนุญาตอาคาร/ เมืองพัทยา

วสุวัตน์ อำไพกิจพาณิชย์: คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา (QUALITY ON SERVICE FOR PUBLIC IN DEPARTMENT OF BUILDING AFFAIRS UNDER ENGINEERING OFFICE, PATTAYA CITY HALL) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ลือชัย วงษ์ทอง, ประ.ด. 66 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา โดยมี วิธีดำเนินการวิจัย แบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่มามีติดต่อรับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ตามข้อมูลสถิติผู้มารับบริการ โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamana, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 380 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าถามชนิดปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การหาค่าความแปรปรวนแปรของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้ค่า t-test และ One-way ANOVA โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และกรณีพบว่าแตกต่างใช้การทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ประชาชนให้ความสำคัญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. ผลเปรียบเทียบความแตกต่าง จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ต่างกัน ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
การบริการสาธารณะ.....	9
เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ.....	11
แนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทย.....	13
เมืองพัทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ระเบียบวิธีวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
เกณฑ์การแปลผล	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
กรอบแนวคิดในการวิจัย	27
4 ผลการวิจัย	28
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	29
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงาน ขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา	31
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการวิจัย	47
อภิปรายผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ประวัติย่อของผู้วิจัย	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ..	29
2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	31
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	32
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม	34
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	36
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	37
7 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ	39
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่าง ..	40
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามอายุ	41
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามอายุ.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา	43
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ	44
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันจำแนกตามรายได้	45
15 สรุปการทดสอบสมมติฐาน	46

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ตราประจำสภาว่าการเมืองพัทยา	17
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	27

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University