

วิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัย นายสมศักดิ์ แซ่มชุ่ม สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ จำนวน 80 รายและกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 320 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และผู้บริการกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงในทุกด้านเกี่ยวกับการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่มีความแตกต่างกันของตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการ ได้แก่ ควรปรับปรุงพลับพลาและบริเวณพื้นที่ที่พักผู้ร่วมพิธีให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนและแออัดเกินไป ควรจัดเก็บบริเวณด้านหลังพลับพลาพิธีให้มีความเรียบร้อยสวยงาม ควรมีเอกสารอธิบายรายละเอียดรูปแบบการก่อสร้างของพลับพลา เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้เข้ารับบริการ และสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับพลับพลาพิธีในงานต่างๆ

Thesis Title : The Opinion of the Clients Using the Service of the Division of Design and Building of Royal Pavilion, Civil Engineering and Planning in Bangkok and the Surrounding Areas.

Researcher: Mr. Somsak ChamChum **Major :** General Management **Year :** 2009

Abstract

The objectives of this research were (1) to gather the information of the clients who have used the service of the Division of Design and Building of Royal Pavilion, Civil Engineering and Planning in Bangkok and the surrounding areas, (2) to seek and to evaluate the opinions of the clients who have used the service of the Division of Design and Building of Royal Pavilion, and (3) to know the demand, problems and recommendations of the clients who have used the service of the Division of Design and Building of Royal Pavilion. The subject of this research was the 80 staff working at the office of Royal Household and other officials as well as 320 people in the public. Questionnaire was used a tool to gather the data which is subsequently analyzed in percentage, mean, standard deviation. Data was then compared with t-test and also subject to One Way ANOVA (Analysis of Variance).

The results showed that:

1. The staff working at the office of Royal Household and other officials as well as people in the public were satisfied with the service provided by the Division of Design and Building of Royal Pavilion, Civil Engineering and Planning in Bangkok in: (1) the types of service given, (2) service mind of the staff, and (3) servicing processes.
2. The staff working at the office of Royal Household and other officials and the people in the public being in the different background in the variables of sex, age, education, working experience and income had different opinions of statistical significance at .05.
3. The clients needed the service improvement in the areas of having better aeration in the royal pavilion so that the area was not too hot and crowded. The surrounding areas should also be kept clean and tidy. They also needed more documentation describing the background, history and architecture of each royal pavilion. The staff should have service mindedness and were able to explain the details of each royal pavilion.