

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดการเตรียมการรับเสด็จ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการและกระบวนการ.....	29
แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	33
แนวคิดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	34
บริบทกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิจัย.....	55
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ประเภทของ งานที่ใช้บริการ.....	56
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการให้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ การให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ.....	62
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มต่างๆ	71
ตอนที่ 4 ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการของกองออกแบบ และก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	99
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผลการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก ตัวอย่างการก่อสร้างพลับพลาพิธีและการตกแต่งสถานที่.....	115
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	119
ประวัติผู้วิจัย.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 สถิติการดำเนินงานเตรียมการรับเสด็จฯ ปีงบประมาณ 2547 – 2550.....	44
3.2 สถิติการดำเนินงานเตรียมการรับเสด็จฯ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปีงบประมาณ 2547 – 2550.....	44
3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	45
3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉพาะส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่	46
3.5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉพาะส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	46
3.6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจ้าหน้าที่ในพื้นที่.....	46
3.7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉพาะส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	47
3.8 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่.....	48
3.9 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของประชาชนทั่วไป.....	48
3.10 การวิเคราะห์ตัวแปรความคิดเห็นของผู้ใช้บริการออกเป็นตัวชี้วัด.....	50
3.11 การวิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	50
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ประเภทของงานที่ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่	56
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษารายได้ ส่วนตัวต่อเดือน อาชีพ ประเภทของงานที่ท่านเคยเข้าร่วมพิธีของประชาชน ทั่วไป.....	59
4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อ การให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี โดยรวม.....	62
4.4 ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อ การให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีด้านระบบการให้บริการ....	63
4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อ การให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีด้านกระบวนการ การให้บริการ.....	65

4.6	ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อ การให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีด้านเจ้าหน้าที่ การให้บริการ.....	67
4.7	ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้าง พลับพลาพิธีด้านระบบการให้บริการ.....	69
4.8	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง โดยรวม และรายด้าน.....	72
4.9	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง ในปัจจัยด้านระบบ การให้บริการ ตามรายชื่อ.....	73
4.10	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง ในปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ ตามรายชื่อ.....	76
4.11	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง ในปัจจัย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามรายชื่อ.....	78
4.12	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ ในพื้นที่โดยรวม และรายด้าน.....	80
4.13	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ ในพื้นที่ ในปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ตามรายชื่อ.....	81
4.14	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ ในพื้นที่ ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามรายชื่อ.....	84
4.15	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ ใน พื้นที่ ในปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามรายชื่อ.....	86

4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	88
4.17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม อายุ ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	89
4.18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม ระดับการศึกษา ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	90
4.19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการให้บริการ.....	92
4.20	เปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง ด้านระบบการให้บริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	93
4.21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป ในด้านระบบการให้บริการ.....	96
4.22	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม อายุ ในด้านระบบการให้บริการ.....	97
4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม ระดับการศึกษา ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	98
4.24	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จำแนกตาม รายได้ในด้านระบบการให้บริการ.....	99

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 พิจารณาคำของการสร้างประสบการณ์การบริการ.....	31