

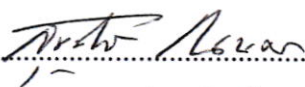


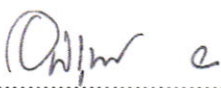
ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขออนุญาตก่อสร้าง
และต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด
Satisfaction on Public Services Related to Building Construction
and Addition Permit Provided by Pak Kret Municipality

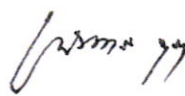
การค้นคว้าอิสระ
ของ
ประภากร นนทจันทร์


การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์
พุทธศักราช 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขออนุญาตก่อสร้าง
และต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด
โดย ประภากร นนทจันทร์
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2559


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุขจิตต์ ณ นคร)


..... กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)


..... กรรมการ
(ดร. ชนินทร์ วิชชุดา)


..... ผู้อำนวยการหลักสูตร
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

ประกาศ นนทจันทร์ (2559) ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของผู้ใช้บริการ 2) ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารกับเทศบาลนครปากเกร็ดในปี 2557 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ได้แก่ t-test F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผนวกกับการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ -Scheffe') ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้เท่ากับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษายังพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของปัญหา พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย และข้อบังคับ มีการฝ่าฝืนข้อบังคับ และทำการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ด้านขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารน้อย.

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal factors of people applying for building construction and addition permit at the Pak Kret Municipality who were target population under study 2) factors influencing their satisfaction resulting from the use of the municipality's service 3) and compare their satisfaction based upon personal factors 4) obstacles encountered when applying for the permit. Samples included 300 persons requesting for permit during the year 2014. Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this study included both descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (t-test , F-test or one-way ANOVA together with multiple comparison test using Scheffe'). Level of significance used was 0.05.

Outcome of the research revealed that mean scores on the respondents' satisfaction, overall, were highest on a given rating scale. Satisfaction was highest for servicing personnel while satisfaction on amenities provided and work process was high. The research also indicated that the service recipients with different sexes, age , education, occupations, monthly income did not differ in their satisfaction of services at 0.05 level of significance. Major obstacles included lack of knowledge in law and regulation on the part of people applying for the permit, violation of regulation, initiating construction without obtaining proper permit in advance and lack of public relationship on the part of the municipality itself.