

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค
สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



อภิชาติ ถ้ำจันทร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2558

EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES FROM PROVINCIAL WATERWORKS
AUTHORITY, SURAT THANI BRANCH, MUANG DISTRICT,
SURAT THANI PROVINCE AS THE CASE STUDY



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved
A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the degree of Master Public Administration
Graduate School

Suratthani Rajabhat University

2015

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค
สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

อภิชาติ ถ้ำจันทร์

ภาคนิพนธ์ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วันที่ เดือน พ.ศ. 2558

คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

.....ประธานกรรมการ

(ดร.วาสนา จาตุรัตน์)

(ดร.สนชัย ใจเย็น)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(ดร.บรรเจิด เจริญเวช)

(ดร.วาสนา จาตุรัตน์)

.....กรรมการและเลขานุการ

(ดร.บรรเจิด เจริญเวช)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

.....
(ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์	ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อผู้วิจัย	นายอภิชาติ ถ้ำจันทร์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2557
คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์	
1. ดร.วาสนา จาตุรัตน์	ประธานกรรมการ
2. ดร.บรรเจิด เจริญเวช	กรรมการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะและศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ ค่าทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจของการบริการ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประชาชนผู้ใช้บริการไม่ต่างกัน ข้อเสนอแนะควรปรับปรุงเรื่องแรงดันการไหลของน้ำประปา คุณภาพน้ำประปาและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ABSTRACT

Term Paper Title	Effectiveness of public services from Provincial Waterworks Authority, Surat Thani Branch, Muang District, Surat Thani Province as the Case Study	
Student's Name	Mr. Apichat Thumjan	
Degree Sought	Master of Public Administration	
Major	Public Administration	
Academic Year	2014	
Term Paper Advisors	1. Dr. Wassana Jaturat 2. Dr. Banchoed Chareonwet	Chairperson Committee

The purpose of this research was to study and compare effectiveness of public services from Surat Thani Provincial Waterworks Authority, Surat Thani Branch, Muang District, Surat Thani Province as the case study. The data was gathered from 400 people who took services from Surat Thani Provincial Waterworks Authority by using the questionnaires with reliability of 0.97 and analyzed by percentage, standard deviation, and the statistical test used were t-test, and one-way ANOVA.

The study showed that the effectiveness of public services from Provincial Waterworks Authority in overall and aspects were rated at a moderate level, and it could be arranged in order as follows: service officers, the process of providing facility service, and the service reliability. After comparing, the effectiveness of public services from Provincial Waterworks Authority in overall and aspects were found in the same direction. For the suggestion, the water pressure, quality of water, and parking areas, etc. should be improved.

All Right Reserved

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วาสนา จาตุรัตน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และ ดร.บรรเจิด เจริญเวช กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ จนภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นายธีรพล คงปัญญา นายธีรวิทย์ เลิศคณาวนิชกุล และนายกิตติศักดิ์ เกื้อกาญจน์ ที่กรุณาช่วยแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการน้ำประปา ที่ช่วยให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบุพการี ครู อาจารย์ และเพื่อนๆ บัณฑิตวิทยาลัยทุกคน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี บุรพคณาจารย์ผู้มีพระคุณ ผู้เขียนหนังสือและตำราทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้รับความรู้ความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ภาคนิพนธ์ฉบับนี้คงจะได้ใช้ประโยชน์แก่ผู้สนใจตามที่เห็นสมควร

อภิชาติ ถ้ำจันทร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	6
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	33
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	ฉ

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผล	74
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข การประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC).....	91
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	99
ประวัติผู้ทำภาคนิพนธ์.....	101



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปรายการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจ และหน้าที่ของส่วนงานการประสานงานภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านความไว้วางใจของการบริการ 53
2.2	สรุปรายการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประสานงานภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ..... 54
2.3	สรุปรายการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประสานงานภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 55
2.4	สรุปรายการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประสานงานภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 57
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 64
4.2	ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม 65
4.3	ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ 65
4.4	ความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ 66
4.5	ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ 67
4.6	แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ .. 67
4.7	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ..... ๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประสานงานภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ..... 69

4.9 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	70
4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความไว้วางใจ ของการบริการ โดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	71
4.11 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	72



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ.....	8
2.2 โครงสร้างการบริหารงานการประปาส่วนภูมิภาค.....	40



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved