

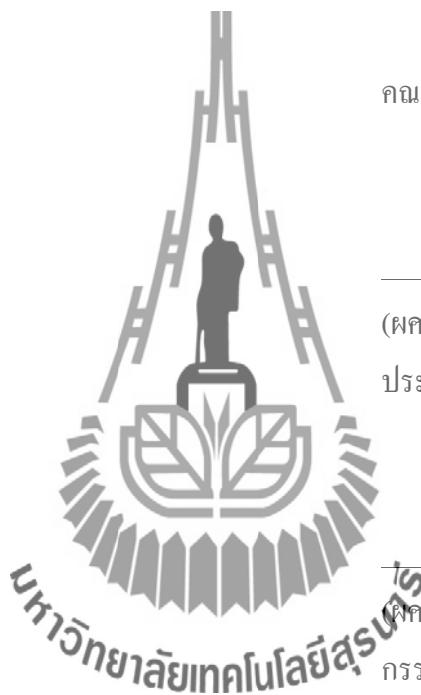
ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี



โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2554

# ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณะกรรมการสอบโครงการ

---

(ผศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอพาร)

ประธานกรรมการ

---

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

---

(ผศ. ดร.ปรีชาพร โกษา)

กรรมการ

---

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

จิรวัดน์ เขียวสอาด : ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี : (PROBLEMS AND SATISFACTION IN BUILDING PERMIT IN THE KEANG-SUE-TAN MUNICIPALITY, LOPBURI) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

โครงการนี้เป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อ.พัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี รวมทั้งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยแยกปัญหาออกเป็นสามประเด็นคือปัญหาการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ปัญหาการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร และปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ส่วนการศึกษาความพึงพอใจจะแยกความพึงพอใจออกเป็นสี่ด้านได้แก่ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” และ “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” การศึกษาจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 105 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2554

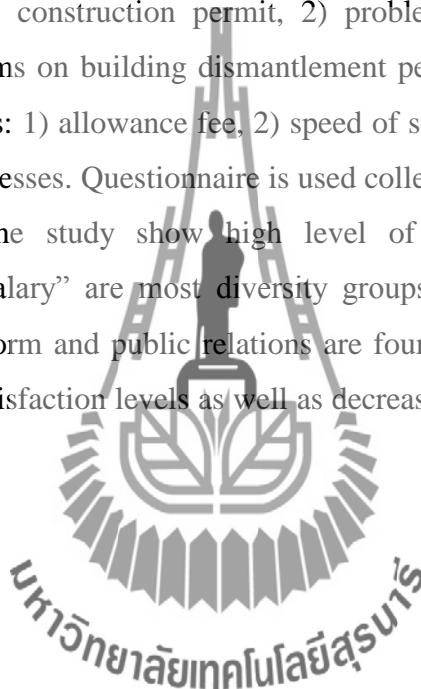
ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

JIRAWAT KHIEWSAARD: PROBLEMS AND SATISFACTION IN  
BUILDING PERMIT IN KEANG-SUER-TEN MUNICIPALITY, LOPBURI.  
ADVISOR : ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

This study aims to determine problems due to execution of the building control ACT 2522 and to study satisfaction level on a building permit services in Keang-Suer-Ten municipality, Lopburi. For sake of ease in interpretation, problems due to execution of the building code ACT 2522 were divided to 3 categories: 1) problems on building construction permit, 2) problems on building modification permit, and 3) problems on building dismantlement permit. While, satisfaction were divided to 4 categories: 1) allowance fee, 2) speed of services, 3) service quality, and 4) documentation processes. Questionnaire is used collect data from 105 people.

Results from the study show high level of satisfaction in all respects. “Occupation” and “Salary” are most diversity groups of satisfaction level. A self payment calculation form and public relations are found being important tools to be used for enhancing satisfaction levels as well as decreasing problems due to execution of the building code.



School of Civil Engineering  
Academic year 2011

Student's Signature\_\_\_\_\_

Advisor's Signature\_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการการศึกษานี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขตรวจสอบโครงการ การศึกษานี้ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ตามหลักวิชาการ รวมถึงยังให้กำลังใจในการดำเนินการ ศึกษาตลอดมา จึงขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรม ศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์ ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์อย่างยิ่งใน การทำงานต่อไป รวมถึงขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สถาบันอันทรงเกียรติ ประชาชนและบุคลากรของสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ที่ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรวบรวมและให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวและเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท ที่ได้ เป็นแรงบันดาลใจให้จัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าของตำราและเอกสาร งานวิจัยที่ได้อ้างอิงไว้



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จิรวัดน์ เขียวสอาด

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ประเด็นสำคัญของการศึกษา.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความเป็นมาของเทศบาลตำบลแก่งเลื่อม.....	5
2.2 สารสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมการพนัน พ.ศ.2522.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	26
2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล.....	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	50
2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	50
2.9 สรุป.....	51
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	53
3.1 วิธีการศึกษาและวิจัย.....	53
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3.1.2 เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

3.2	ระเบียบวิธีวิจัย.....	54
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.4	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
3.5	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
3.6	สรุป.....	59
4	ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล.....	60
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
4.3	ข้อมูลด้านปัญหาที่พบจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร.....	63
4.4	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร.....	66
4.5	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามกลุ่ม.....	69
5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	77
5.2	ข้อเสนอแนะ.....	79
	เอกสารอ้างอิง.....	80
	ภาคผนวก.....	84
	ประวัติผู้เขียน.....	89



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น.....	7
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	61
4.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้าน ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ.....	66
4.3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้าน ความรวดเร็ว.....	67
4.4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่.....	67
4.5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	68
4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้าง อาคาร.....	69
4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูก สร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	71
4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	72
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูก สร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	73
4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74



- 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....75



## สารบัญรูปลูกภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 ขั้นตอนการดำเนินขอตราพระราชกฤษฎีกาฯให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522.....	11
2.2 กรอบแนวคิดปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี.....	50
4.1 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร....	63
4.2 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร....	63
4.3 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร... ..	64
4.4 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาการก่อสร้าง รื้อถอน และดัดแปลงโดยไม่ได้ อนุญาต.....	64
4.5 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจใน พรบ.ควบคุมอาคาร.....	65
4.6 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหากรณีไม่ทราบว่าจะใช้เอกสารใดบ้าง.....	65
4.7 การดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่.....	66



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดภัยการขึ้นจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องคงเอกลักษณ์ในการควบคุมไว้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคง ของชาติไว้นั่นเอง ส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับ ชาติต่อไป สำนักงานเทศบาลตำบล จึงเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นดังที่กล่าวมาแล้ว และเหตุผลสำคัญก็เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ การบริหารจัดการของสำนักงานเทศบาลตำบลเป็นแต่ละแห่งนั้นอาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และกำหนดให้ส่วนท้องถิ่นมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546, หน้า 8) กำหนดให้ส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จึงกล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความรักความหวงแหน ความเข้าใจในสิทธิ และความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นของประชาชน การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง

มีประสิทธิภาพ จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อท้องถิ่น ประชาชนจะรู้สึกมีความรัก ความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย อันจะเป็นการสร้างพลเมืองที่รับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติในที่สุด เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในชาติ สำนักงานเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ชัดเจนตามกฎหมาย ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเพื่อเข้ามาบริหารราชการให้เป็นไปตามนโยบายและความต้องการของชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีความสุขทั่วหน้า ได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

องค์กรท้องถิ่น เป็นองค์กรพื้นฐานของประชาชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแกนกลางของการพัฒนาชนบท และเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในชนบทยอมทำให้รู้ถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริง รวมทั้งแนวทางแก้ไขปรับปรุงปัญหาต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนา จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่นเป็นสำคัญ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบทต้องอาศัยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นซึ่งมีส่วนส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานที่ช่วยในการแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นชนบทได้อย่างถูกต้อง

สำนักงานเทศบาลตำบล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลระดับตำบล การให้บริการในด้านต่าง ๆ การบริหารจัดการของผู้บริหารเทศบาลตำบลในแต่ละแห่งนั้น อาจมีความแตกต่างกันแม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้

จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ผ่านพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้พระราชบัญญัติหนึ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่รัฐบัญญัติขึ้น จากเหตุผลด้านเทคนิคเป็นหลัก มี

วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยและประโยชน์สุขของชุมชนเมืองนั้น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาคารโดยตรง โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ในการอนุญาต ให้อนุญาตให้ก่อสร้างอาคารใด ๆ สั่งระงับการก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร รวมทั้งมีอำนาจในคำสั่งห้ามใช้อาคาร ให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงอาคาร หรือให้รื้อถอนอาคารที่ผิดกฎหมายได้ อันเป็นมาตรการหรือสภาพบังคับในการปกครอง ในส่วนของการอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ด้วยหลักการดังกล่าวข้างต้น โครงการนี้จึงริเริ่มที่จะจัดทำแบบสำหรับประมาณค่าธรรมเนียมสำหรับขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและคาดว่าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารด้วยและเป็นพื้นที่ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่เพื่อให้สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนสามารถสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง ได้ปฏิบัติงานบริการด้านต่างๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากขึ้นเพียงใดหรือไม่

## 1.2 ประเด็นสำคัญของการศึกษา

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด ทั้งนี้กึ่งข้าง ถือว่าเป็นส่วนงานสำคัญของเทศบาลตำบลทุกแห่ง เนื่องจากเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อาทิเช่น ไฟฟ้า ประปา ถนนหนทาง รวมทั้งการอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในส่วนของงานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ที่ผ่านมาพบว่าประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการขออนุญาต ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสร้าง รวมทั้งเกิดความสงสัยในส่วนของค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ทั้งนี้เนื่องจากการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคาร โดยทั่วไปจะเป็นการประเมินเพียงทางเดียวแล้วจึงแจ้งให้ทางผู้ขออนุญาตทราบและมาชำระค่าธรรมเนียม จึงทำให้เกิดคำถามในส่วนของการจ่ายค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ปลูกสร้าง และขั้นตอนในการปฏิบัติในการปลูกสร้างอาคาร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อ.พัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ในเขตอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ในเขตอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตทั้งหมด

ขอบเขตด้านช่วงเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2555

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและให้ความรู้แก่ประชาชน ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อ.พัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ รวมทั้งแนวความคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาที่จำเป็นต่อการวิจัย ได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น
- 2.2 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวความคิด
- 2.8 สรุป

#### 2.1 ความเป็นมาของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีการเปลี่ยนแปลง และปฏิรูประบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกล่าวคือ “ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ต้องมาจากการเลือกตั้ง” และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ รัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลพุทธศักราช 2542 โดยให้มีผลบังคับใช้ในวันถัดจากวันประกาศ มีผลทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ ยกฐานะเป็นเทศบาลทั้งหมด ดังนั้น สุขาภิบาลแก่งเสือเต้นจึงได้รับการยกฐานะให้เป็น “เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น” อยู่ในชั้นที่ 7 ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 โดยมีนายณรงค์ ศรีอำไพ ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลแก่งเสือเต้น ถึง พ.ศ. 2547 ปัจจุบันเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นได้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

โดยตรงจากประชาชน เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2551 และคณะกรรมการการเลือกตั้งได้รับรองผลการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2551 โดยมีนายพิบูล โภธีศรี เป็นนายกเทศมนตรีคนปัจจุบัน เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัว อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การศึกษาเรื่องความพร้อมทำให้เราทราบถึงระดับความพร้อมของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น สภาพปัญหาในปัจจุบัน รวมถึงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

#### สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัว อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ห่างจากอำเภอพัฒนานิคมประมาณ 8.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดลพบุรี ประมาณ 53 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร 178 กิโลเมตร เนื้อที่เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นมีพื้นที่ประมาณ 16.345 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสาย 2 ซ้าย ห่างจากถนนซอย 25 ระยะทาง 500 เมตร เป็นเส้นตรงเรียบตามริมถนนสาย 2 ไปทางทิศตะวันออกผ่านถนน ซอย 25 ซอย 26 ซอย 27 และผ่านทางรถไฟสายภาชี - ลำนารายณ์ ตรงได้หลักกิโลเมตรที่ 162 ระยะ 40 ถึงหลักที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของทางรถไฟสายภาชี - ลำนารายณ์ ห่างจากหลักเขตที่ 1 เป็นระยะทาง 4,100 เมตร

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยขุนนาง ด้านทิศเหนือห่างหลักเขตที่ 2 เป็นระยะทาง 1,945 เมตร จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยขุนนาง ด้านทิศใต้ห่างหลักเขตที่ 3 เป็นระยะทาง 20 เมตร จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไป ทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกทางรถไฟสายภาชี - ลำนารายณ์ ห่างจากหลักเขตที่ 6 เป็นระยะทาง 1,280 เมตร และห่างจากหลักเขตที่ 2 เป็นระยะทาง 4,000 เมตร

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกผ่านทางรถไฟสายภาชี - ลำนารายณ์ ตรงได้หลักกิโลเมตร 158 ระยะทาง 40 เมตร เลียบตามริมถนนสาย 2 ขวา ด้านทิศใต้ผ่านถนนซอย 28 ซอย 27 ซอย 26 ซอย 25 ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสาย 2 ขวา ด้านทิศใต้ห่างจากหลักเขตที่ 7 เป็นระยะทาง 4,100 เมตร

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือผ่านถนนสาย 2 ขวา ถนนสาย 1 และถนนสาย 2 ซ้าย บรรจบหลักเขตที่ 1 เป็นระยะทาง 4,000 เมตร



ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับกับที่ราบเชิงเขา มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านมีอาคารบ้านเรือน ร้านค้า ที่อยู่อาศัย โรงเรียน วัด สถานเอนามัย สถานีรถไฟ และบ้านเรือนราษฎรกระจายออกไปเป็นระยะ ๆ ตามสภาพพื้นที่ เนื่องจากอยู่ในเขตจัดสรรของนิคมสร้างตนเองพระพุทธรบาทสระบุรี

จำนวนหมู่บ้าน เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น มีชุมชนย่อยจำนวน 5 ชุมชน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บางส่วน หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 4 บางส่วน หมู่ที่ 11 บางส่วน และหมู่ที่ 7 (เต็มหมู่) ประชากรเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น มีประชากรทั้งสิ้น 2,588 คน แยกเป็น ชาย 1,269 คน หญิง 1,319 คนบ้านเรือน 809 หลังคาเรือน คิดเป็นความหนาแน่นของประชากร 170.75 คน/ตารางกิโลเมตร เขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ดังตาราง 1

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	รวมทั้งหมด (คน)			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	ชุมชนบ้านแก่งเสือเต้น	343	518	553	1,071
2	ชุมชนบ้านสายสอง	73	135	134	269
4	ชุมชนเขาพระนอน	186	309	309	618
7	ชุมชนบ้านหนองบัว	98	123	137	260
11	ชุมชนสร้างพัฒนาตนเอง	109	184	186	370
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>809</b>	<b>1,269</b>	<b>1,319</b>	<b>2,588</b>

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ที่หลากหลาย ทั้งด้านการทำอ้อย มันสำปะหลัง ทานตะวัน หญ้าเลี้ยงสัตว์ ข้าวฟ่างเลี้ยงสัตว์ (โคนม) รับจ้างทั่วไป และส่วนน้อยมีอาชีพ รับราชการ

#### หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น

สถานีบริการน้ำมัน	4	แห่ง
ตลาดนัด	2	แห่ง
ร้านค้าทั่วไป	35	แห่ง
โรงงานขนาดกลาง	1	แห่ง

## สภาพทางสังคมการศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	1	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น	1	แห่ง
สถาบันและองค์กรทางศาสนา		
วัด/สำนักสงฆ์	3	แห่ง

## สาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน	1	แห่ง
คลินิกเอกชน	1	แห่ง

## ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ป้อมตำรวจประจำตำบล	1	แห่ง
ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด ประจำตำบล	1	แห่ง

## สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลฯ

เขาพระนอน (วัดคีรีโสภณ) เป็นสถานที่ประดิษฐานพระพุทธรูปไสยาสน์สร้างเมื่อประมาณ พ.ศ. 2515 ความยาวองค์พระนอน 27 วา 2 คอก

การบริการพื้นฐาน / การคมนาคม/ขนส่ง ถนนในเขตมีทั้งหมด 19 สายเป็นถนนสายหลัก 2 สายและถนนสายรอง 17 สายรถโดยสารที่ผ่านอำเภอพัฒนานิคมมีเพียงสายเดียว คือ สายลพบุรี - วังม่วง ปลายทางคืออำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ลักษณะรถเป็นรถสองแถว และรถบัสขนาดกลาง เขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นมีเส้นทางรถไฟกรุณาฯ หนองคาย และแก่งคอย - เทพสถิต ซึ่งมีทั้งรถด่วน รถเร็ว รถธรรมดา และรถสินค้า ขึ้น - ล่อง เป็นประจำทุกวัน

ด้านการติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์บ้านมีเครื่องรับโทรศัพท์ 198 เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาล (ขององค์กรโทรศัพท์) จำนวน 7 แห่ง ระบบเสียงไร้สาย ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 70 ของพื้นที่ การไฟฟ้า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

แหล่งน้ำธรรมชาติ ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น แบ่งเป็น บ่อน้ำ จำนวน 5 บ่อ แม่น้ำ 1 สาย (แม่น้ำป่าสัก) และแหล่งน้ำไม่ทราบชื่อกระจายอยู่ในพื้นที่

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ประกอบด้วยคลองส่งน้ำชลประทาน จำนวน 9 สาย โดยมีคลองส่งน้ำสายใหญ่ MC2 และคลองซอยกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ประมาณ 8 สาย

แหล่งน้ำใต้ดิน ในเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นมีบ่อน้ำบาดาลจำนวน 7 บ่อ

ทรัพยากรดิน จากการสำรวจของการพัฒนาที่ดิน พบว่าลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นที่ราบดอน เหมาะแก่การตั้งที่อยู่อาศัย และเกษตรกรรม ปัจจุบันจะทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่

ป่าไม้ สภาพป่าไม้ส่วนใหญ่จะขึ้นตามธรรมชาติ และเทศบาลฯ จะจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ เพื่อเป็นการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม

## 2.2. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

ในกรณีทั่วไปหากได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องใดแล้วให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติตามกฎกระทรวงนั้น เว้นแต่ในกรณีที่ยังมีได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้น้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดเรื่องนั้นได้

ในกรณีที่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องใดไว้แล้วต่อมามีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้น ทำให้ข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงต้องเป็นอันยกเลิก และให้ข้อกำหนดของข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงยังคงต้องใช้บังคับต่อไปได้จนกว่าจะมีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นใหม่ แต่ต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนั้นใช้บังคับ

การยกเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้ว โดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น

ในกรณีเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้ว โดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น

- (1) เป็นการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดรายละเอียดในเรื่องนั้นเพิ่มเติมจากที่ได้กำหนดไว้ในกฎกระทรวง โดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายดังกล่าว
- (2) เป็นการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องนั้นขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงดังกล่าวเนื่องจากมีความจำเป็นหรือมีเหตุผลพิเศษเฉพาะท้องถิ่น
- (3) การออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตาม (2) ให้มีผลบังคับได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการควบคุมอาคารและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรี

คณะกรรมการควบคุมอาคารจะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือไม่ให้ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่น ตาม (2) ให้เสร็จภายใน 60 นับแต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ถ้าไม่ให้ความเห็นชอบให้แจ้งเหตุผลให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทราบด้วย

ถ้าคณะกรรมการควบคุมอาคาร พิจารณาข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ไม่เสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการควบคุมอาคาร ให้ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น และให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการต่อไป ถ้ารัฐมนตรีไม่สั่งการภายใน 30 วัน นับ

แต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ให้ถือว่ารัฐมนตรีได้อนุมัติ ข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

โครงสร้างของกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นชื่อที่เรียกโดยทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- 2) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 (ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522)
- 3) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 (ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522)
- 4) ประกาศกระทรวงมหาดไทย

เป็นกฎหมายที่ออกในกรณีที่สมควรห้ามการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายและใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารชนิดใดหรือประเภทใดในบริเวณหนึ่งบริเวณใด แต่ยังไม่มีกฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดการตามมาตรา 8 (10) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของอธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้วแต่กรณี มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา ห้ามการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายและใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารชนิดใดหรือประเภทใดในบริเวณนั้นเป็นการชั่วคราวได้และให้ดำเนินการออกกฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ประกาศนั้น มีผลบังคับใช้ ถ้าไม่มีการออกกฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นภายในกำหนดดังกล่าวให้ประกาศเป็นอันยกเลิก

พระราชกฤษฎีกา

เป็นการประกาศบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ในท้องที่ใดซึ่งต้องเป็นพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในท้องที่นั้น ทั้งนี้ตามที่บัญญัติไว้ตามมาตรา 2 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เพิ่มพื้นที่ใน 12 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา นครปฐม เชียงใหม่ ขอนแก่น นครราชสีมา ภูเก็ต สงขลา จังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ท้องถิ่นสามารถตรวจสอบข้อมูลการประกาศพระราชกฤษฎีกาในพื้นที่นั้น ๆ ได้ที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร กรมโยธาธิการและผังเมือง

เขตควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องที่ที่มีความเจริญ มีการก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย พื้นที่ใดจะเป็นเขตควบคุมอาคารจะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในท้องที่นั้น ๆ เสียก่อน กฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับใช้

ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งยังไม่มีการตราพระราชกฤษฎีกา ให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และมีความประสงค์ที่จะตราพระราชกฤษฎีกา ในเขตปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.1 ขั้นตอนการดำเนินการขอตราพระราชกฤษฎีกาให้ใช้ในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

นอกจากในเขตควบคุมอาคารแล้ว กฎหมายจะใช้บังคับได้โดยไม่จำเป็นต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในท้องถิ่นนั้น ๆ ถ้าเป็นกรณีต่อไปนี้

- 1) กรณีอยู่ในเขตผังเมืองรวม หรือเคยเป็นเขตผังเมืองรวม
- 2) กรณีเป็นอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุมนุมคนหรือโรงแรมรพ
- 3) กรณีอยู่ในเขตเพลิงไหม้

คณะกรรมการควบคุมอาคาร / เจ้าพนักงานท้องถิ่น/ นายช่างและนายตรวจ

คณะกรรมการควบคุมอาคาร ประกอบด้วยอธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง\*เป็นประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนกรมการปกครอง ผู้แทนกรมทางหลวง ผู้แทนกรมอัยการ ผู้แทนสำนักผังเมือง ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการ

สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ผู้แทนกรุงเทพมหานคร ผู้แทนคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมและผู้แทนคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรม แห่งละหนึ่งคน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกินสี่คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นกรรมการ และให้หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการควบคุมอาคาร เป็นกรรมการและเลขานุการ ดังต่อไปนี้

- (1) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการดำเนินการตามมาตรา ๘ หรือมาตรา ๑๐ ทวิ
  - (2) ให้ความเห็นชอบในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตามมาตรา ๑๐ (๒)
  - (3) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือส่วนราชการในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
  - (4) กำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและผู้ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
  - (5) รับขึ้นทะเบียนและเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ
  - (6) ปฏิบัติการอื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้
- เจ้าพนักงานท้องถิ่น หมายความว่า

- (1) นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล
- (2) นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (3) ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- (4) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร
- (5) นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา
- (6) ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

นายช่างและนายตรวจ

ตามกฎหมายควบคุมอาคาร นอกจากพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว ยังกำหนดให้มีนายช่างและนายตรวจให้เป็นเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยกำหนดให้นายช่างและนายตรวจเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นแต่งตั้งขึ้นมาและต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (พ.ศ.2524)

คุณสมบัติของนายช่าง

- 1) นายช่างต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
  - ได้รับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) แผนกวิชาช่างก่อสร้าง หรือแผนกวิชาช่างสำรวจหรือแผนกวิชาช่างโยธา หรือแผนกวิชาช่างเขียนแบบโยธา

- ได้รับประกาศนียบัตรตามที่ ก.พ.กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งช่างโยธา
  - ได้รับประกาศนียบัตรวิชาช่างตรี ตามหลักสูตรทางราชการ ซึ่ง ก.พ.ได้รับรองแล้ว หรือได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ตามกฎหมายวิชาชีพวิศวกรรมเป็นนายตรวจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป
- 2) คุณสมบัตินายตรวจ ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
- ได้รับประกาศนียบัตรประโยคมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ (ปวช.) แผนกวิชาช่างก่อสร้าง หรือแผนกวิชาช่างสำรวจหรือแผนกวิชาช่างโยธา หรือแผนกวิชาช่างเขียนแบบโยธา
  - ได้รับประกาศนียบัตรตามที่ ก.พ.กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนายช่างโยธา 1 หรือเทียบเท่า

หน้าที่ของนายช่างและนายตรวจ

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 53 ถึง มาตรา 55 ได้บัญญัติหน้าที่ของนายช่างและนายตรวจ ดังนี้

- 1) นายช่างและนายตรวจ สามารถเข้าไปในบริเวณที่กำลังมีการก่อสร้างหรือตัดแปลง ฯลฯ ได้ เพื่อตรวจสอบว่าอาคารหลังนั้นได้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่
- 2) ถ้าอาคารนั้นได้ก่อสร้าง หรือตัดแปลง ฯลฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และสงสัยว่าอาคารนั้นอาจจะก่อสร้าง หรือตัดแปลง ฯลฯ ฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมอาคาร เช่น ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบที่ได้รับอนุญาต หรือมีการใช้อาคารไม่ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตเป็นหน้าที่ของนายช่างที่ต้องเข้าไปตรวจสอบอาคารนั้น

กฎหมายควบคุมอาคาร มีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมในเรื่องของ การสถาปัตยกรรม ความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้อาศัยหรือผู้ที่เข้าไปใช้อาคาร การป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร การสาธารณสุข และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกแก่การจราจร ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ต้องให้มีการดำเนินการยกร่างมาตรฐานควบคุมอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 นั้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีแนวทางในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และประชาชนได้รับบริการอย่างโปร่งใส สะดวกและรวดเร็ว

### การควบคุมกฎหมายควบคุมอาคาร

การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในท้องที่ที่ได้มีกฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับแล้วต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อน

การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- 1) การขอรับใบอนุญาตตามมาตรา 21 (สำหรับการก่อสร้าง ดัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคาร) และตามมาตรา 22 (สำหรับการรื้อถอนอาคาร) ในกรณีนี้ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาโดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะตรวจพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ไม่ควรเกินระยะเวลา 30 วัน เมื่อผู้ขออนุญาตได้รับใบอนุญาตแล้วจะต้องแจ้งชื่อผู้ควบคุมงานกับวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการดำเนินการต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นพร้อมทั้งแนบหนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน
- 2) การแจ้งตามมาตรา 39 ทวิ (ผู้ใดจะก่อสร้างดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารโดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น) ในกรณีนี้ผู้ขออนุญาต จะต้องยื่นคำร้องพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาอื่น ๆ โดยมีเงื่อนไข
- 3) สถาปนิกและวิศวกรผู้ออกแบบต้องเป็นวุฒิสถาปนิก และวุฒิวิศวกร
- 4) มีสถาปนิกและวิศวกรที่ได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเป็นผู้ควบคุมงาน
- 5) สำเนาใบอนุญาตและรายการคำนวณที่สถาปนิกและวิศวกรผู้ออกแบบ ลงนามรับรอง
- 6) วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการดำเนินการ

เมื่อผู้แจ้งส่งเอกสารต่าง ๆ ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกใบรับแจ้งให้ และผู้แจ้งสามารถดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้

### 7) การใช้และเปลี่ยนการใช้อาคาร

เมื่อได้ทำการก่อสร้างดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคารประเภทควบคุมการใช้เรียบร้อยแล้ว จะต้องให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบก่อนที่จะเปิดใช้อาคารเพื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นทำการตรวจสอบอาคารนั้นว่า ได้ทำการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ไว้ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตแล้ว จึงออกใบรับรองการก่อสร้าง เจ้าของอาคารจึงจะสามารถเข้าไปใช้อาคารได้

### อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

- 1) เป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนเคลื่อนย้ายรับรองการใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารและการรับรองการตรวจสอบอาคาร



- 2) เป็นผู้ดูแลให้เจ้าของอาคาร หรือผู้ครอบครองอาคาร ปฏิบัติตามกฎหมายหากพบว่ามี การฝ่าฝืน เจ้าพนักงานท้องถิ่น ต้องเข้าไปดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ตัวอย่างเช่น ถ้ามีการก่อสร้างตัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาตและอาคารนั้นยังก่อสร้างไม่เสร็จ เจ้าพนักงานท้องถิ่นสามารถ ดำเนินการได้
- 3) ดำเนินการทางอาญาในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมาย เจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องดำเนินการ แข็งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ดำเนินการคดีลงโทษตามบทกำหนดโทษควบคุม กั้นไป กับการออกคำสั่งทางการปกครองด้วย
- 4) เป็นผู้ดูแลให้เจ้าของอาคารแก้ไขปรับปรุงอาคารในกรณีหากมีอาคารเก่าอยู่ในสภาพ ทรุดโทรม หรือไม่ปลอดภัยในการใช้งาน เช่น อาจก่อให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย เจ้า พนักงานท้องถิ่นต้องเข้าไปตรวจสอบและสามารถสั่งให้อาคารนั้นแก้ไขให้มีความ ปลอดภัยได้ ภายใต้ขอบเขตข้อกำหนดในกฎกระทรวง (ฉบับที่ 47) พ.ศ.2540 ซึ่งออก ตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- 5) เป็นผู้มีหน้าที่จัดให้มีเอกสารเผยแพร่หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการอนุญาต และการอนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ตามกฎหมายให้ราษฎรในท้องถิ่นทราบการแจ้งคำ เตือนไว้ในใบอนุญาตว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตยังต้องขออนุญาตเกี่ยวกับอาคารนั้นตาม กฎหมายอื่นที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย ยกตัวอย่างเช่น การขออนุญาตก่อสร้าง โรงงาน ผู้ขออนุญาตจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมาย ควบคุมอาคาร และจะต้องได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้วย เป็นต้น
- 6) เป็นผู้ดูแลให้เจ้าของอาคารหรือผู้ครอบครองอาคารปฏิบัติตามกฎหมายกรณีที่เป็นเขตเพลิง ใหม้
- 7) เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาศาล

สรุปบทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่บังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ.2522 ในการก่อสร้างการตัดแปลง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย การใช้หรือการเปลี่ยน การใช้อาคารจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่นเสียก่อน จึงจะสามารถทำการ ก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารได้ และเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะ ออกใบอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาแบบแปลน ฯลฯ แล้วเห็นว่าถูกต้องตามกฎหมายควบคุม อาคารกำหนดไว้ทุกประการ มิฉะนั้นจะมีบทลงโทษทางกฎหมายทั้งในส่วนของผู้บังคับใช้และผู้ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้ สมชาติ กิจบรรจง (2544) ได้กล่าวว่า การบริการ คือการทำให้คนอื่นพอใจ การบริการ คือ การทำให้คนอื่นชอบ การบริการ คือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการการบริการคือการทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจเป็นต้นสามารถสรุปความได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตน เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐาน และคุณภาพของงานบริการ

การต้อนรับและการเอาใจเพื่อให้ธุรกิจเป็นเลิศ จะกระทำได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่จะนำศาสตร์ไปประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเองและผู้อื่นพร้อมที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองในทักษะด้านต่างๆ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศนำความสำเร็จ และความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาสู่องค์กรของตนเองได้ในที่สุด

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการณ์ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการณ์ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Gronroos (1990) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพของการมีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการใดๆ ที่บุคคลหรือองค์กรที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการนั้น ๆ

ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้ เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมี ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้นแต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมี ความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีทันใด ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงาน และสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรให้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้
14. บริการที่ดีต้องมีความสุขภาพ มีกิริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ทราชนก วรณพิศิษฐ, และปภาดา กันทะอินทร์ (2546) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้
  1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ต้องรีบเร่งและ

แข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

- 1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลการบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล
  - 1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการ ที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมีความสุข ทั้งการให้บริการ ที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง
2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ
- 2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากที่สุด เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ
    - 2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไร ที่ตามมานั่นเอง
    - 2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อ

ผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่ การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการ ตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อม สร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ ลูกค้า ตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิด ความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยในการลดการเปลี่ยนใจของลูกค้า ไปจากธุรกิจใดที่คำนึงถึง ความสำคัญของการบริการ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อม ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่า สินค้าหรือบริการที่ จะตัดสินใจซื้อ มีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลง ใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือ ซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงาน กับธุรกิจการหมุนเวียนเข้าออก ของ พนักงานพบว่าความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือการให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษา ลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและ สามารถจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้พนักงานก็จะเกิด ความพึงพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้า ไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้ บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้ พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วน สำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆ หรือใน ทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มี คุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทาง อุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้น ในหลายสาขาอาชีพจน เติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนอง

ความต้องการ การบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพ และรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริต ที่ทำให้มีรายได้ที่พึงพอใจสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้า มักจะมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด ในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องกันต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

สมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้า

เดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสยลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้ามีบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ
  - 1.1.1 เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
  - 1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย
  - 1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ
  - 1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- 1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่สอดคล้องได้
  - 1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม
  - 1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ
  - 1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์
  - 1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ
  - 2.1 เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย และเกิดความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่สามารถเป็นไปได้ตามลักษณะของงาน
  - 2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการในฐานะผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ



ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึง การบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้คือ การบริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

#### ลักษณะของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้  
จิตตินันท์ เศษคุปต์ (2547) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน
2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้ว จึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขาย และขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกัน ได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งรวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการ ผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารเพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหารเมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็เป็นสิ่งที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลาการรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่นเมื่อผู้โดยสาร หรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบิน

จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือน การซื้อสินค้าอื่น

นงนุช หมวดอินทร์ (2548) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. การบริการเป็นกิจกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ไม่มีตัวสินค้าซึ่งสิ่งที่มีมาใช้บริการจะได้รับคือความพึงพอใจจากการบริการ
2. การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่แน่นอนไม่สามารถกำหนดความต้องการและปริมาณงานที่แน่นอนได้ และเป็นงานที่มีขอบเขตไม่ชัดเจน
3. การบริการเป็นกิจกรรมที่มีการติดต่อกันเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. การบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องการการตอบสนองแบบทันทีทันใด และทันต่อความต้องการ

Bertram (1964) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรมการบริการที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งแต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ
2. มีลักษณะที่ไม่คงทนการบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้างแต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกริบออกไปโดยทันทีทันใด
3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จริงจังยั่งยืนดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่าง โดดเดี่ยวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการ ก็ไม่เรียกว่า การบริการ
4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจนดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

ดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ มีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันและมีลักษณะที่ต้องการการตอบสนองแบบทันทีทันใด และต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

พิศศักดิ์ กุสุโมทย์ (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

อรวรรณ เมฆทศน์ (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จันทอง (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ และความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

สุริยา โอทยากุล (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

กฤษณ์กมล กมลลาศน์ (2546) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดีแล้ว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ ความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมบูรณ์ พรรณภาพ (2540) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ความรู้สึกห่วงกังวล ต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน จะไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และ การแก้ไขปัญหาต่างๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้
  - 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้
  - 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้านตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น
  - 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจการทำงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถ ในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดัน คุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง
  - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการ จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง
  - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐาน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญของการจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าวสิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิด

ความพึงพอใจขึ้นมาได้อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายที่ลูกค้าแสวงหาธุรกิจจึงพยายามเลี้ยงโดยไม่สร้างพฤติกรรมใดๆ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางลบ โดยมีการแบ่งทฤษฎีความพอใจให้ลูกค้าได้ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เสนอว่าบุคคลถูกจูงใจโดยให้เกิดความต้องการและความต้องการได้ตามลำดับขั้นที่เรียกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นดังนี้
  - 1.1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศหายใจ เพศ เป็นต้น ความต้องการดังกล่าวถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายเพื่อการดำรงชีวิต
  - 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) หลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการต่อมาคือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและอารมณ์ เช่น ความต้องการจะได้บ้านพักอาศัย หรือเสื้อผ้าอย่างเพียงพอ ควรจะต้องปราศจากความกังวลใจ ในเรื่องความมั่นคงทางการทำงาน และการเงิน เป็นต้น
  - 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) หลุดจากที่ความต้องการทั้งสองขั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการต่อมาคือความต้องการเป็นเจ้าของหรือความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความรักและความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
  - 1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ความต้องการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับภาพพจน์ที่ดีของตนเองและการยอมรับตัวเองส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและนับถือจากคนอื่น
  - 1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดด้วยตัวเอง (self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของแต่ละคนที่จะพัฒนาตัวเองให้เจริญก้าวหน้าถึงที่สุด
2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herzberg) และคณะได้สำรวจความคิดเห็นลักษณะความพึงพอใจแบบตั้งเดิม ได้แก่ ความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจ แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัย ที่มีความแตกต่างกันที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย (motivation and hygiene factors) กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง



ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน

2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (satisfiers) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factors) หรือปัจจัยภายใน (intrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านด้วยกัน คือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (achievement) การได้รับการยอมรับ (recognition) ลักษณะของงาน (work-itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้า (advancement) และการมีโอกาสเจริญเติบโต (possibility of growth)

2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfies) เรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) หรือปัจจัยภายนอก (extrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 8 องค์ประกอบคือ นโยบายในการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration) การควบคุมบังคับบัญชา (technical supervision) เงื่อนไขการทำงาน (working conditions) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) เงินเดือน (salary) สภาพภาพ (status) ความมั่นคงในการทำงาน (job security) และปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว (factors in personal life)

3. ทฤษฎีเอกซ์ (theory x) ทฤษฎีวาย (theory y) ของแม็กเกรเกอร์ (Mcgregor) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจอีกหนึ่งทฤษฎี ที่มีความใกล้เคียงอย่างมากกับทฤษฎีของมาสโลว์ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวายนี้ เป็นทฤษฎีที่เข้าใจง่ายและเป็นที่แพร่หลายทั่วๆ ไปทฤษฎีทั้งสองนี้กล่าวถึงสมมติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะสุดโต่ง นั่นคือ ทฤษฎีเอกซ์นั้นมองบุคคลไปในแง่ลบแบบ ส่วนทฤษฎีวายก็มองบุคคลไปในแง่บวก เช่นกัน

3.1 ทฤษฎีเอกซ์ จะมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

3.1.1 โดยปกติแล้วมนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด

3.1.2 เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับควบคุม และลงโทษเพื่อที่จะให้ทำงาน

3.1.3 โดยธรรมชาติ มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

3.2 ทฤษฎีวายนั้นมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

- 3.2.1 การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติเช่นเดียวกันกับการเล่นเกมและการพักผ่อน
  - 3.2.2 การควบคุมจากภายนอกและการชู้ว่าจะทำโทษไม่ใช่เป็นวิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่ได้ผูกพันไว้
  - 3.2.3 ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคุมกับความสำเร็จ เช่น การปฏิบัติงานทำสิ่งสำคัญได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น
  - 3.2.4 ภายใต้อสภาพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
4. ทฤษฎีความต้องการแมกเคลแลนด์ เดวิด ซี.แมกเคลแลนด์ (David McClelland) ได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการ(theory of needs) โดยแมกเคลแลนด์ ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภทดังนี้
    - 4.1 ความต้องการความสำเร็จ (need for achicevement) เป็นความต้องการความสำเร็จตามเป้าหมายหรืองานที่กำหนดไว้บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จมักจะมีลักษณะ ดังนี้
      - 4.1.1 เป็นคนที่มีความรับผิดชอบเฉพาะตัว
      - 4.1.2 เป็นคนที่ทำให้เป้าหมายมีความยุ่งยากน้อยลง
      - 4.1.3 เป็นคนที่ต้องการข้อมูลป้อนกลับโดยทันที
      - 4.1.4 เป็นคนที่ปฏิบัติงานคนเดียว
    - 4.2 ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการความผูกพันกับคนอื่นและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นบุคคลที่มีความต้องการความผูกพันมากมักปฏิบัติงานด้วยการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นมาก และมีโอกาสได้รู้จักเพื่อนใหม่ด้วย
    - 4.3 ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการอิทธิพลเหนือกลุ่มและควบคุมคนอื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจมากมักจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งมีข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี และสามารถชักจูงให้คนอื่นปฏิบัติตาม
  5. ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของเลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ที่เรียกว่าทฤษฎี ERG (ERG theory) โดยอัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 5.1 ความต้องการด้านการดำรงชีวิต (existence needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย ซึ่งตรงกับความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 5.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 5.3 ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (growth needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดด้วยตัวเอง ซึ่งตรงกับความต้องการขั้นที่ 5 ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) มีแนวคิดคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์ คือ ทฤษฎีความต้องการคงอยู่ต่อไปเปรียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความสัมพันธ์เปรียบได้กับความต้องการทางสังคมและความต้องการได้รับการยอมรับยกย่อง และความต้องการเจริญเติบโตเปรียบได้กับความต้องการบรรลุผลสำเร็จสูงสุด ทฤษฎีตามแนวคิดของมาสโลว์และแอลเคอร์เฟอร์แสดงถึงระดับขั้นของความต้องการ ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจได้และทำได้โดยการให้พนักงานได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเจริญก้าวหน้า

6. ทฤษฎีความเสมอภาคของอาดัม (Adams) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่าทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ขึ้น โดยเน้นที่การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความยุติธรรมในการได้รับผลได้ หรือในการได้รับรางวัล จากการเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ระดับการฝึก ความพยายาม การศึกษา และความจงรักภักดี ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากงาน ได้แก่ การจ่ายเงินเดือน ความเอาใจใส่ การเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์ทางสังคมและรางวัลภาพใน โดยอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ตนได้รับกับปัจจัยนำเข้าที่ตนให้กับงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คนอื่นได้รับการปัจจัยนำเข้าที่คนอื่นให้กับงาน

บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม ก็ต่อเมื่ออัตราส่วนทั้งสองข้างมีความเท่าเทียมกัน ส่วนบุคคลรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ต่อเมื่อผลลัพธ์คนอื่นได้รับมากกว่าผลลัพธ์ที่ตัวเองได้รับ ผลที่ตามมาคือการลดความพยายามลง การเรียกร้องค่าจ้างเพิ่มขึ้นการออกจากงาน เป็นต้น หากบุคคลรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมเกิดจากรางวัลที่ตัวเองได้รับก็จะพยายามมากขึ้น

## 2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล

### ด้านความรวดเร็ว

#### ความหมายของความรวดเร็ว

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความรวดเร็ว หมายถึงการบริการที่ตรงเวลา รวดเร็ว การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ความรวดเร็วหมายถึงความมากน้อยของจำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้กล่าวไว้ว่าความรวดเร็ว หมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รอคิวนานรวมทั้งต้องลูกค้าจ้อเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่าความรวดเร็ว หมายถึงการบริการที่ลูกค้าจะได้รับอย่างรวดเร็ว กระทือร้อนที่ จะบริการของพนักงานและลดความเป็นทางการในการประสานงานเพื่องานจะได้รวดเร็วขึ้น

ดังนั้น สรุปได้ว่าความรวดเร็ว หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการที่มีความยุ่งยากต่อการรับบริการน้อยใช้เวลาในการติดต่อโดยตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ รวมถึงความตั้งใจในการให้บริการของพนักงานไม่ต้องให้รอคิวนานมีความกระทือร้อนในการให้บริการ

#### ความสำคัญของความรวดเร็วในการบริการ

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความรวดเร็ว คือ การทำงานทุกๆ ด้านในปัจจุบันได้มีการแข่งขันกันอย่างสูง ในการที่จะเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจหรือประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ องค์กรต้องนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเสริม ประสิทธิภาพในการทำงานหรือปรับปรุงองค์กรในส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสินค้าหรือการให้บริการ แต่สิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ ความรวดเร็วและความถูกต้อง ดังนั้นในหลาย ๆ องค์กรจึงได้หาวิธีที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเพื่อเสริมประสิทธิภาพขององค์กร

อนงก สุวรรณบัณฑิต,และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของความรวดเร็ว ได้แก่ การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต (internet) และองค์ประกอบที่รู้จัก คือ เวิร์ดไวด์เว็บ (woed wide wed : www) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสารระหว่างองค์กรผู้ผลิตบริการลูกค้า อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความรวดเร็วและการเข้าถึงลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์

ของเมซอนคอตคอม (amazon.com) เป็นระบบการบริการในระดับโลกภายในเวลาไม่กี่ปีในการทำตลาดหนังสือเนื่องจากการนำระบบงานที่ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

ดังนั้น สรุปได้ว่าการทำงานทุก ๆ ด้านต้องพัฒนาการทำงานให้ทันสมัย เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วและถูกต้องเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กร

#### ลักษณะของความรวดเร็ว

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความมากหรือน้อยของจำนวนขั้นตอนในการให้บริการและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับในการช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสรุปได้ว่าบริการเกี่ยวกับความรวดเร็ว หมายถึงขั้นตอนในการให้บริการที่มีความยุ่งยากต่อการรับบริการน้อยใช้เวลาในการติดต่อโดยตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการรวมถึงความตั้งใจในการให้บริการของพนักงานไม่ต้องให้รอคิวนานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2543) ได้กล่าวถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายาม ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่า หลักการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้

มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย

วรเดช จันทรศร (2544) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และมีทักษะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ ควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ เต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่บริการประชาชนด้วยความประทับใจ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจนอยากกลับมาขอรับบริการอีก การให้บริการสาธารณะคือการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมจนทำให้ประชาชนโดยส่วนรวมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนควรยึดหลักปฏิบัติในการให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า ลักษณะพิเศษของการบริหารภาครัฐแนวใหม่จะมีความแตกต่างไปจากตัวแบบของการบริหารราชการแผ่นดินในลักษณะประเพณีนิยมอย่างมากพอสมควร ซึ่งก่อให้เกิดการปรับกระบวนทัศน์ (paradigm shift) และการเปลี่ยนแปลงวิถีการปฏิบัติงาน (practices) ตามทฤษฎีการบริหารจัดการสมัยใหม่หรือการจัดการนิยมต้องการให้อิสระ และความคล่องตัวทางการบริหารจัดการที่เป็นรากฐานสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานในเรื่องของตรวจวัดความพึงพอใจจากคุณภาพของการให้บริการประชาชน

ศรีประภา หันกว้างษ์ (2545) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นจะเกิดเมื่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสัมพันธภาพที่มุ่งเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการเช่นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในเรื่องต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ การตอบคำถาม การอธิบาย การให้ความรู้ขณะรอติดต่อแผนกอื่นๆการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นเอกสารการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานส่วนท้องถิ่นตลอดจนการที่บุคลากรให้โอกาสในการซักถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการรวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นั้นย่อมจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ

ดังนั้นสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงาน บริการ โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในงานบริการทั้งสิ้น โดยต้องคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย กระจือร้อนที่จะให้บริการแก่ประชาชนและเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ดีมีดังนี้

1. อธิยาศัยดี ให้การต้อนรับด้วยสีหน้าและแววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับผู้มารับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญ การให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางกระจือร้อนเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อได้พบครั้งแรก เมื่อรวมเข้ากับพูดที่ดีน้ำเสียงไพเราะ จะเป็นคุณสมบัติที่ดีด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานด้านการบริการที่มีการแสดงออก ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ เห็นว่ามีมิตรไมตรีเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การมีมิตรไมตรีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ จะก่อให้เกิดความพอใจชื่นชมแก่ผู้รับบริการ ผู้ที่ทำงานด้านการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมีคุณและเกิดมิตรภาพที่ดี
3. เอาใจใส่งาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้ว ก็เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความเอาใจใส่สนใจงาน หรือจริงจังในการทำงานอย่างน้อยแค่ไหน เพื่อให้การพิจารณา มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
4. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ผู้ทำงานบริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ การแต่งการที่เหมาะสมกับกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง
5. กริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ที่หยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการที่มีกริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา และเป็นเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ดังนั้น การแสดงออก

ของเจ้าหน้าที่บริการที่มีหน้าที่ในการให้บริการควรมีความระมัดระวังถึงพฤติกรรมที่เอาไม่เหมาะสมต่อผู้มาใช้บริการด้วย

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดที่ขอการพูดจาหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ การทำงานบริการเป็นการช่วยเหลือให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ จะต้องเป็นคำพูดที่สุภาพ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
7. น้ำเสียงไพเราะ การที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีน้ำเสียงที่ไพเราะชัดเจน และฟังจึงจะเหมาะสมกับการทำหน้าที่ในการให้บริการ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ปฏิบัติงานจะต้องพบปะกับผู้คนมาหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน การให้บริการจะต้องมีความอดทนถนอม สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาหรือเรื่องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหา แสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง และเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ
10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นพฤติกรรมอย่างดียิ่งในงานให้บริการ
11. มีวินัย ผู้ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการที่มีวินัยจะทำงานเป็นระบบ อยู่ในกรอบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องดำเนินการให้การช่วยเหลืออย่างตรงไปตรงมาด้วยความซื่อสัตย์ และการรักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกคน

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บริการที่ดีที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. บุคลิกและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา



2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับเจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นผู้หญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสบายตา
3. การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูแล้วสะอูดตา ทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนุ่ง
4. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีกรณีดังกล่าว หายากมากและหากเป็นเช่นนั้น หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริหารเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็น

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ, และ คนอื่นๆ (2547) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โถง ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาดเพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงาน ที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่ายินชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ให้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดีและเหมาะสมจะส่งผลทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ รู้สึกประทับใจ และมีปฏิกิริยาโต้ตอบเป็นไปในทางที่ดี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความหมายของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อำนาจพร มณีงาน (2542) ได้กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือการทำให้คนอื่นพอใจ การทำให้คนอื่นชื่นชอบ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ การทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ สรุปความได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจึงควรมีขั้นตอนและคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2543) ได้กล่าวว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การบริการที่มีรูปแบบที่ง่าย ๆ โดยการติดป้ายบอกลำดับขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการอย่างละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นลำดับ เพื่อความเสมอภาคใน การให้บริการและเป็นไปตามลำดับคิดก่อน -หลัง เพื่อประหยัดเวลาในการติดต่อขอใช้บริการของประชาชน

สมชาย กิจบรรยง (2543) ได้กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น โดยรวม คือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

จุฑามาศ คุปตระกุล (2544) ได้กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการหมายถึง ที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการนั้น ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะต่างๆ ที่จะพิชิตใจผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการแข่งขันผลงานจากตัวชี้วัดการให้บริการในยุคปัจจุบันเนื่องจากการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และภาพลักษณ์แก่องค์กร หน่วยงานและองค์กรหลายแห่งไม่สามารถให้บริการที่เป็นเยี่ยมได้เพราะเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และคุณสมบัติของการให้บริการ ขาดกลยุทธ์และศิลปะในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในใจของผู้รับบริการ ศรีประภา หันทวงษ์ (2545, หน้า 21) ได้กล่าวว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การทำงานที่มีกระบวนการเป็นขั้นตอนไว้เป็นลำดับขั้น ว่าอะไรควรทำก่อน และอะไรควรทำเป็นลำดับต่อไปจนเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ และมีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อซึ่งจะให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการรอรับบริการนานจนเกินไป

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้กล่าวว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการวางระบบไว้ชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ความถูกต้องของเอกสาร การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการยื่นคำขอรับใบอนุญาต กระบวนการขั้นตอนการตรวจโรงงาน กระบวนการขั้นตอนการตรวจสอบตัวอย่าง และกระบวนการขั้นตอนการออกใบอนุญาต

ดังนั้นสรุปได้ว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยการให้บริการตามลำดับความมาก่อนทำก่อนและมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการมาติดต่อขอใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องมารอใช้บริการจนเกินไป

คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (2540) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดีต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีทัศนคติสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงตามเวลา
6. สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใดจากรประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่องเพื่อความรวดเร็ว
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการต่อเนื่องเจ้าหน้าที่สลับกันพักหรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงษ์ (2542) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการซึ่งเป็นสูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรอนาน
2. รอบคอบ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้

#### 4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ

ก่าพล เกียรติปฐมชัย (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและ ถูกต้องให้เชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการ ตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในในระบบราชการเอง เช่น การ ตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการ ตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ ดี มีดังต่อไปนี้

1. สะดวก และรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งใน ด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชน สามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อรับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้อง รีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ เข้าถึงสาเหตุ เช่น ติดขัดด้วยเงื่อนไขของระเบียบกฎหมาย ที่จะต้องทำการปิดประกาศ เป็นต้น
2. สมบูรณ์ และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 มักจะ ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้โดยง่าย ในกรณีเช่นนี้จะแก้ไขได้ด้วยการศึกษาระเบียบแบบ แผนตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึง สามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดคูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะทําให้ เกิดความล่าช้า งานที่ต้องทำสมบูรณ์และถูกต้อง อันเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ ของประชาชนไป ในตัวด้วย
3. ทัวถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการ เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่าง ทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง
4. เป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของที่มาถึงก่อนหลัง (ตามคิว) มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดชั้นตอนหรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละ

ละเลยบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ด้วยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้พิเศษ

5. ความเสมอภาคในการบริการ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และอคติ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษไม่เลือกที่รักมักที่ชังทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ของการให้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งระดับชั้นและให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ไม่สลับซับซ้อนและลดระยะเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

จิริน อุดมเลิศ (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ เพศและระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สุรพงษ์ คะนองเดช (2541) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติต่อการบริหารของหน่วยงานของรัฐในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ อายุ และพื้นฐานการศึกษา ส่วนปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่เข้ามาอาศัยในเขตสุขาภิบาล ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

อิสระ ยาวะโนภาส (2541) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานอนามัย ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการที่สถานอนามัย อำเภอเมือง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่

ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้านจาก ความพึงพอใจมากไปหาน้อยพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการและความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2543) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือ (29.0) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัลผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับสูงมีมากกว่าอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 74.0) และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ แต่ทั้ง 2 แห่ง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือร้อยละ 82.52 และ 81.44 ตามลำดับ

ประยูคต์ โปร่งฟ้า (2546) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องระหว่างการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ระดับปานกลางและด้านการบริการรับชำระเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับที่มาก โดยการวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กำหนดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของจำนวนเงินในการเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และความสุภาพเป็นกันเองของพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุแตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธวัชชัย พรหมวิชัย (2547) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การขออนุญาตทำทางเชื่อมในเขตทางหลวง ของสำนักงานทางหลวงที่ 3 พื้นที่จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า การขออนุญาตทำทางเชื่อมมีลักษณะ ส่วนบุคคลดังนี้ คือส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับรายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาจบปริญญาตรี และส่วนใหญ่สมรสแล้ว ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการขออนุญาตทำทางเชื่อมของสำนักงานทางหลวงที่ 3 สกลนคร ด้านความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผลการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา และสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การขออนุญาตทำทางเชื่อมของสำนักงานทางหลวงที่ 3 สกลนคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศ และรายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการและด้านคุณภาพในการให้บริการ ปัจจัยด้านอาชีพมี

ผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ปัจจัยด้าน การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและปัจจัยสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวก จากผลการศึกษาที่ได้จะเห็นว่าควรปรับปรุงระบบขั้นตอน วิธีการ ปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

ชาญชัย บุตรแสนโคตร (2547) ได้ศึกษาเรื่องการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้ การศึกษาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อทราบถึงผลการบังคับใช้กฎหมาย และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ในขณะที่โครงสร้างของเทศบาลตำบลหัวขวางในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ประกอบด้วยกลยุทธ์ทางการบริหารงานเทศบาล พบว่า จำนวนบุคลากรในกองช่างมีความเหมาะสมมีหัวหน้ากองช่างเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งมีความสำคัญในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การโอนย้าย มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอจากงบจัดสรรของเทศบาล แต่มีบุคลากรบางส่วนที่ไม่ทราบ สถานที่ทำงานยังไม่เป็นสัดส่วน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็น ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ แต่มีคุณภาพปานกลาง มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม

นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของเทศบาลตำบลหัวขวางอยู่ในระดับสูง ในส่วนของปฏิบัติตามหน้าที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และการได้รับการบริการของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายในระดับปานกลาง ซึ่งมีบางกิจกรรมดำเนินการที่ควรได้รับการปรับปรุง คือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีบัตรประจำตัวแต่ไม่ทำการแสดงบัตร นายตรวจทุกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ การนำกฎหมายไปบังคับใช้เป็นบางครั้งในการออกดำเนินการ ออกคำสั่งระงับการก่อสร้าง ต่อเติม คัดแปลงอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่ตรวจพบว่าไม่ถูกต้อง ซึ่งทำการตัดเตือนแล้วยังไม่ปฏิบัติตาม

อย่างไรก็ตาม จากการมีสมรรถนะภายในองค์กรเทศบาลตำบลหัวขวาง ส่งผลกระทบในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร สิ่งก่อสร้างตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในระดับสูง แต่ควรมีการปรับปรุงพัฒนา และถือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัดในบางประเด็น เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ในส่วนผลการศึกษาวิจัยของ ธารเมศฐ์ มหาวงศ์นันท์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด ผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด ผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร สรุปได้ดังนี้

จากการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ดได้ผลในระดับปานกลาง ประชาชนโดยส่วนมากเห็นด้วยกับการบังคับใช้และความจำเป็น ในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลโดยประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีความเห็นตรงกันว่า การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลควรเข้มงวดมากขึ้น ส่วนนายกเทศมนตรีในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้ลงนามในใบอนุญาต ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร และในการก่อสร้างอาคารเพื่อความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยมีความจำเป็นที่จะต้องขออนุญาตตามกฎหมาย

ในขณะที่ผลการศึกษาประเด็นการบริหารจัดการด้านการควบคุมการก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ได้ผลและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอยสะเก็ดมีความเห็นว่า นโยบายของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการบังคับใช้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร นายกเทศมนตรีในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้ลงนามออกใบอนุญาตต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคารและในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดอยสะเก็ดปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้กฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

นอกจากนี้ผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมการก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ได้ผลและมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดอยสะเก็ดมีความเห็นว่าการบังคับใช้ตามกฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมีผลต่อการพัฒนาพื้นที่เทศบาลให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม น่าอยู่ และมีอาคารที่มั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัยควรให้หน่วยงานจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคารพื้นที่เทศบาลให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม น่าอยู่ และมีอาคารที่มั่นคงแข็งแรงมีความปลอดภัยให้หน่วยงานจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับตามกฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมจากการศึกษาวิจัย การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ประชาชนส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารถึงแม้ว่าจะพบปัญหาในความยุ่งยากของขั้นตอนข้อกำหนด แต่ไม่พบปัญหาจากการแข่งจากบุคคลภายนอกหรือผู้มีอิทธิพล ผลจากการบังคับใช้ ไม่



ส่งผลก่อให้เกิดการต่อต้านหรือ ไม่ยอมรับข้อบังคับจากทางราชการตั้งนั้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยนั้นคือการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมและประชาชนในพื้นที่เห็นชอบในการให้ใช้บังคับ

ในส่วนผลการศึกษาวิจัยของ นายจรัสศักดิ์ พงษ์วงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเจ้าของอาคารที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมายควบคุมอาคารของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ควบคุมอาคารของเจ้าของอาคารในเขตเทศบาลเมืองคลองหลวง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร โดยประชากรเป้าหมาย คือ เจ้าของอาคารที่ได้ขออนุญาตก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองคลองหลวง ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ โดยการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.2 เป็นผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคารประเภทบ้านพักอาศัยซึ่งมาขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีพื้นที่รวม 150 – 299 ตร.ม. ส่วนร้อยละ 33.3 มีพื้นที่น้อยกว่า 150 ตร.ม. และร้อยละ 31.3 ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 89.6 เป็นที่มีขออนุญาตก่อสร้างไม่เกิน 2 ชั้น ที่มีความสูงไม่เกิน 9 เมตร ร้อยละ 90

ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างพบว่า ผู้ที่มีขออนุญาตก่อสร้างอาคารต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขออนุญาตก่อสร้าง 5,001- 10,000 บาท ร้อยละ 30 ส่วนเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 18.8 เป็นผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคารบนที่ดินขนาด 51 – 100 ตร.ม.วา ร้อยละ 32.9 ในขณะที่ดินขนาดน้อยกว่า 50 ตร.วา ร้อยละ 23.8 เป็นผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จะขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่ดินราคา 5,001 – 10,000 / ตร.วา ร้อยละ 36.3 รองลงมาราคา 10,000 – 15,000 / ตร.วา ร้อยละ 20.4

อย่างไรก็ตามแนวโน้มที่ประชาชนจะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารก็เพราะว่า การขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีหลายขั้นตอนที่ยุ่งยากและการขออนุญาตก่อสร้างอาคารทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาถึงร้อยละ 60 ในส่วนกฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง นอกจากนี้การก่อสร้างอาคารให้ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตและจะทำให้คุ้มค่ากับราคาที่ดิน

ในส่วนผลการศึกษาวิจัยของสินาด กริทธิ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพุทธศักราช 2552 ในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร เหตุและปัจจัยของปัญหา การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและแนวทางวิธีการที่เหมาะสม

ในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและแนวทางวิธีการที่เหมาะสมในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลวังผา จังหวัดลำพูน สรุปได้ดังนี้

ผลการบังคับใช้กฎหมายผู้ยื่นขออนุญาต ไม่เคยทราบถึงขั้นตอนของการขออนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคาร จึงมักประสบปัญหาในการยื่นขอใบอนุญาต ในปัญหาในการยื่นเอกสารประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จะนัดหมายและออกตรวจสอบตามวันและเวลานัดหมาย แต่มักจะไม่พบกับผู้มายื่นใบอนุญาต ระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม

ในขณะที่เหตุและปัจจัยของการบังคับใช้กฎหมายประชาชนไม่มีความรู้และไม่มีข้อมูลในด้านกฎหมายควบคุมอาคาร ประชาชนติดต่อขอรับใบอนุญาตปลูกสร้างอาคารเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายไม่ทราบถึงประกาศใช้กฎหมายควบคุมอาคารในพื้นที่ของตน ไม่ทราบขั้นตอนการขออนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคาร ไม่อยากเสียค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าใบอนุญาต และไม่อยากเข้ามาติดต่อราชการทางเทศบาลตำบลวังผา เอกสารและหลักฐานในการยื่นใช้มากเกินไป เจ้าหน้าที่เข้มงวดไม่มีความยืดหยุ่นต้องมีวิศวกรรับรองแบบบ้านที่มีพื้นที่เกิน 150 ตารางเมตร

อย่างไรก็ตาม แนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการบังคับใช้กฎหมาย ในขั้นตอนการยื่นขออนุญาตควรจัดอบรมให้ความรู้ กฎหมายควบคุมอาคารกับประชาชน ในขั้นตอนการตรวจสถานที่ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกตรวจสถานที่ให้ตรงเวลานัดและในส่วนขั้นตอนการรับใบอนุญาตผ่านการพิจารณาแล้ว

แนวทางมาตรการแก้ไขและส่งเสริมในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในภาพรวมนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้หน่วยงานท้องถิ่นมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Zergiewonny (1997) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตการศึกษาของมอนโรคาเนดี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาและความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Shelly (1997) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ พบว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข มีความสลับซับซ้อน และความรู้สึกทางลบ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะไม่มีความสุข เมื่อความสัมพันธ์ระหว่าง

ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขสมเกิดขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจติดตามมา  
นั่นเอง

Bouman, & David (1997) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของภาครัฐ พบว่า  
การให้บริการของภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าภาคเอกชน การสร้างประสิทธิภาพของความพึง  
พอใจด้วยการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีขององค์การให้ดีขึ้น การเพิ่มมาตรฐานการทำงาน การเพิ่ม  
สวัสดิการ นันทนาการ การให้ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านอนามัยจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความ  
พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

กล่าวสรุป จากการศึกษาเอกสารวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งใน  
ประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่า ในการ  
ปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร ด้วยการค้นหาปัญหา อุปสรรค ปัจจัยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับ  
การปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร และกำหนดให้มีแนวทางการแก้ไขนั้น โดยในการบังคับ  
ใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ที่เกิดจากการกระจาย  
อำนาจและการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นเป็นผู้ถือปฏิบัติและบังคับใช้กับ  
ประชาชนในพื้นที่ของท้องถิ่นเอง ซึ่งบริบทของพื้นที่ที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อการศึกษาที่ปรากฏ  
ออกมาย่อมแตกต่างกันออกไป ประกอบด้วยผู้วิจัยหลายท่านยังไม่ได้มองถึงการปฏิบัติงานด้าน  
กฎหมายควบคุมอาคารที่ทำให้เกิดการมีประสิทธิภาพมากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานใน  
ด้านการนำองค์กรสู่ความสำเร็จจากการนํานโยบายไปปฏิบัติ ตามนโยบายที่รัฐถ่ายโอนภารกิจให้

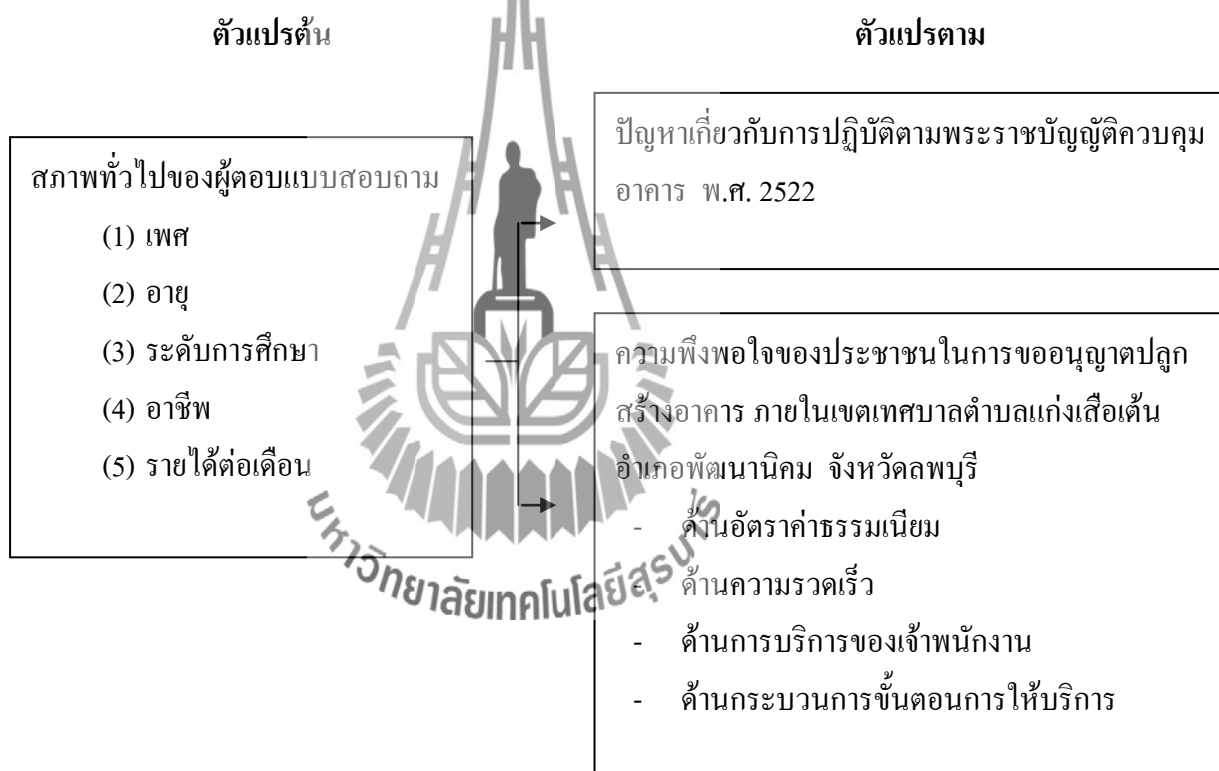
ในขณะที่กฎหมายควบคุมอาคารมีการปรับปรุงมาโดยตลอด และประชาชนยังขาดความรู้  
ความเข้าใจ ในตัวกฎหมายควบคุมอาคาร ดังนั้นจะเห็นว่าควรมีการปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้อง  
กับสภาพสังคม เศรษฐกิจ วิถีชีวิตของประชาชน การตีประเด็นและวัฒนธรรมอันดีของประชาชน  
ในท้องถิ่น และการบังคับใช้กฎหมายควรถือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัดและในบาง  
ประเด็นกลับต้องมีความยืดหยุ่น เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่  
ประชาชนในท้องถิ่น สิ่งสำคัญของท้องถิ่นคือการปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร ควรยึด  
ความมีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากการปฏิบัติที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว จากความรู้ ความสามารถ  
ความพยายามทุ่มเท ในการให้บริการของผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านกฎหมาย  
ควบคุมอาคารในท้องถิ่น และตลอดจนได้มาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดีช่วยแบ่งเบาภาระจาก  
หน่วยงานในส่วนกลาง

อย่างไรก็ตามการให้ความสำคัญกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์แห่งความ  
มั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม  
การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร ตลอดจนการอื่นที่จำเป็น

จึงมีความสำคัญมาก เพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายของความต้องการให้เกิดความสงบสุขอยู่ร่วมกันของประชาชนในสังคม โดยที่บุคคลย่อมใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นประกอบด้วย เพื่อให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการควบคุมการก่อสร้างในพื้นที่ของท้องถิ่นเอง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการสูงสุดของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย

## 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ได้ดังรูป



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

## 2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี หรือประทับใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สมาชิกเทศบาลตำบลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
5. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบและขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ที่ให้บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อน – หลัง
6. ปัญหาจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หมายถึง สิ่งที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ไม่สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน
7. กฎหมายควบคุมอาคาร หมายถึง ข้อกำหนดบังคับใช้ที่ออกขึ้นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ที่บัญญัติไว้เพื่อป้องกันการระวางมิให้และอนุญาตในการก่อสร้างอาคารตามรูปแบบต่าง ๆ ที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความมั่นคง และแข็งแรง

## 2.9 สรุป

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้อ้างถึงนั้น ผู้วิจัยขอสรุปแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยสรุปแล้วได้กล่าวถึงข้อมูลทั่วไป และข้อมูลในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลงอาคารตาม พรบ.ควบคุมอาคาร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี รายละเอียดดังกล่าวไว้ข้างต้น
2. สารสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยสรุปแล้วได้กล่าวถึงการกำหนดมาตรการในด้านการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การ

- ป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถานปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร
3. บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล ที่กำกับดูแลพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร โดยสรุปแล้วได้กล่าวถึง หน้าที่ในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในการก่อสร้างอาคาร การรื้อถอน การตัดแปลง การเคลื่อนย้าย การใช้หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารที่จะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนจึงจะสามารถทำการก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารได้และเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกใบอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาแบบแปลน ฯลฯ แล้วเห็นว่าถูกต้องตามกฎหมายควบคุมอาคารกำหนดไว้ทุกประการมิฉะนั้นจะมีบทลงโทษทางกฎหมาย ทั้งในส่วนของผู้บังคับใช้และผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร
  4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีประโยชน์ต่อการทำการวิจัยในครั้งนี้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น
  5. กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนด ตัวแปรอิสระ ได้แก่สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม อันได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ ความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าพนักงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อ.พัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีรายละเอียดในขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 วิธีการศึกษาและวิจัย

##### 3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ในเขตอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตทั้งหมด
- 2) กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดประชากรไว้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2555 จำนวน 105 ตัวอย่าง

##### 3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในด้าน

อัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 19 ข้อ

### 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎี หลักการและแนวคิดจากตำราที่เกี่ยวข้องกับ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำกับดูแล พระราชบัญญัติควบคุมอาคารเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) วิเคราะห์วัตถุประสงค์เนื้อหาโครงสร้างของการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางและหาขอบเขตสำหรับการออกแบบสอบถาม
- 3) วิเคราะห์ประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4) ประมวลคำถามที่จะถาม และเรียบเรียงเพื่อสร้างแบบสอบถาม
- 5) นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
- 6) นำแบบสอบถามไปจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) ดำเนินการโดยนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดหมายวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และให้ได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อหาความถี่ และหาค่าร้อยละ



- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อหาความถี่ และหาค่าร้อยละ
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

### 3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ ตรวจสอบการให้คะแนนของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี นำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้าน และรายชื่อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของ ช่วงคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2541)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้การทดสอบของ เชพเพ่

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาพิจารณาลงความเห็น และให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
  - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
  - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- แล้วนำคะแนนมาแทนค่าในสูตร (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรมเป้าหมาย
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ถ้า IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามได้มีค่าต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ คือค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971, p.160)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	$\sum s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$s_x^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อแบบสอบถาม

### 3. สถิติพื้นฐาน (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2544)

#### 3.1 ค่าร้อยละ (percentage)

$$\text{percentage} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ  $f$  แทน ความถี่  
 $n$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### 3.2 คะแนนเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

#### 3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $n$  แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4. สูตรการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ (สุวรรณีย์ สิริโกคาภิรมย์, 2546)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา การแจกแจงที (t – Distribution)
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$s_1^2, s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ

5. สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (พิชิต ฤทธิจรรยา, 2547)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณา การแจกแจงเอฟ (F - distribution)
	$MS_b$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between group)
	$MS_w$	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within group)

6. สูตรการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post Hoc Test) โดยใช้สูตรของ Scheffe ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$S = \sqrt{\hat{V}(L)} \sqrt{(k-1)F_{1-\alpha; k-1, n-k}}$$

$$\text{โดยที่ } \hat{V}(L) = s^2 \sum_{i=1}^k \frac{c_i^2}{n_i}$$

$$\text{ค่าสถิติทดสอบ linear contrast} = L = \sum_{i=1}^k c_i \bar{X}_i \text{ โดยที่ } \sum_{i=1}^k c_i = 0$$

### 3.6 สรุป

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาถึงปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 จำนวน 105 ตัวอย่าง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีการศึกษาจากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้นำสิ่งเหล่านี้มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย และใช้หลักการทางสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา พร้อมทั้งมีการแยกประเด็นโดยใช้ความถี่เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยได้ทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน และได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและความเรียง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ข้อมูลด้านปัญหาที่พบจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามกลุ่ม

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับขั้นเสรี (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง
MS	แทน	ผลเฉลี่ยกำลังสอง
* $p \leq 0.05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$p > 0.05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง ( n = 105 )	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	49	46.7
หญิง	56	53.3
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	17	16.2
อายุ 21 - 30 ปี	26	24.8
อายุ 31 - 40 ปี	24	22.9
อายุ 40 ปีขึ้นไป	38	36.2
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	41.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	7.6
ปวช.		
อนุปริญญา / ปวส.	16	15.2
ปริญญาตรี	12	11.4
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.8
4.อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ /		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	13.3
พนักงานงานบริษัทเอกชน	10	9.5
เกษตรกร	65	61.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	15.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n = 105)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	12.4
10,000 – 15,000 บาท	15	14.3
15,001 – 20,000 บาท	26	24.8
มากกว่า 20,000 บาท	51	48.6

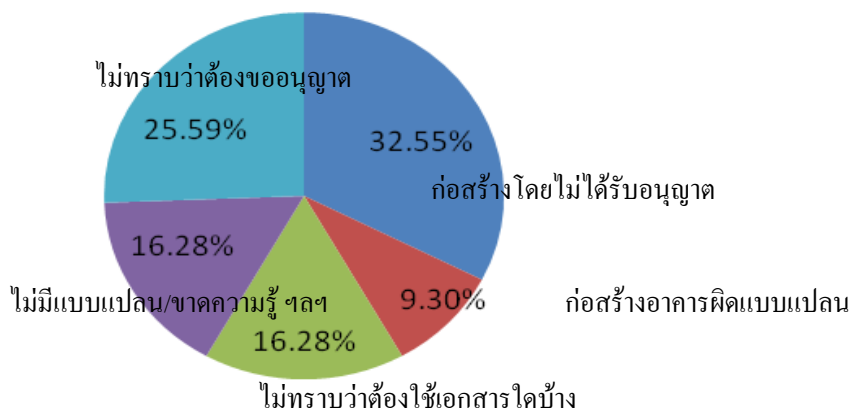
จากตาราง 4.1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 อายุ 40 ปีขึ้นไปจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกรจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 และมีรายได้มากกว่า 20,000 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับอนุ ปรริญญา/ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย / รับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาเป็นอาชีพรับราชการ / พนักงานของรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

เมื่อพิจารณาตามรายได้พบว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ มีรายได้มากที่สุดคือมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาเป็นรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาเป็นรายได้ 10,000 -15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

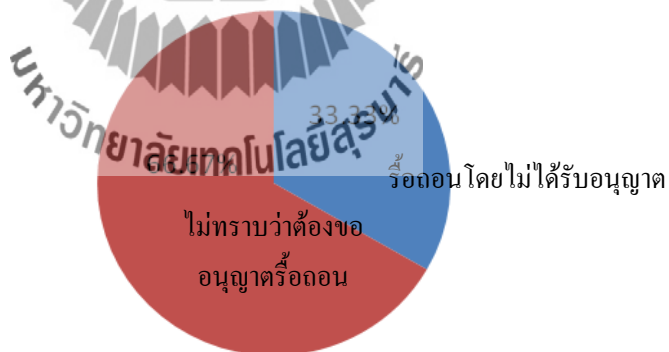




รูปที่ 4.1 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

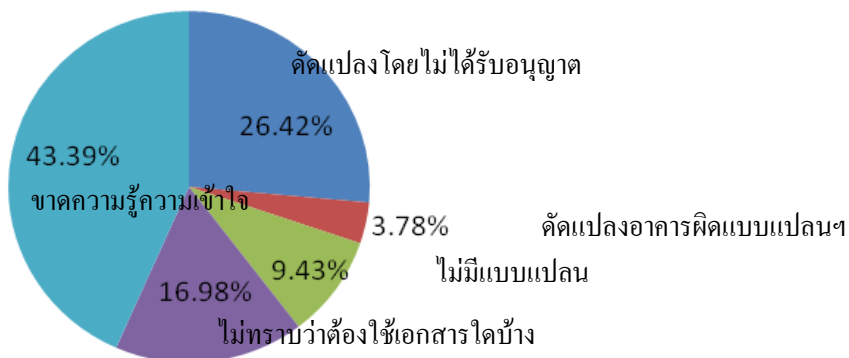
#### 4.3 ข้อมูลด้านปัญหาที่พบจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

จากการพิจารณาพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3 อันดับแรก คือก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาคือไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.59 และไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ ไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง มีจำนวนคนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28



รูปที่ 4.2 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

จากการพิจารณาพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร 2 อันดับแรก คือไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตรื้อถอน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และรื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33



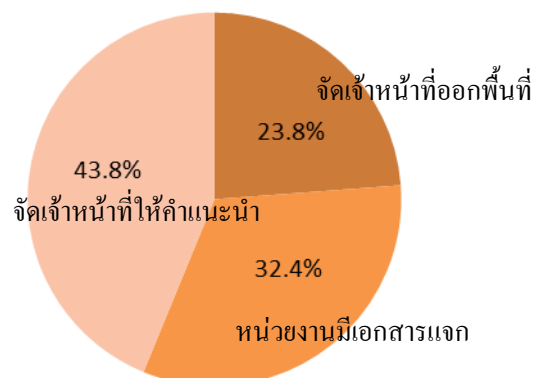
รูปที่ 4.3 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตการ  
ตัดแปลงอาคาร

จากการพิจารณาปัญหาที่พบมากที่สุดในการตัดแปลงอาคาร 3 อันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า  
ต้องขออนุญาตจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.39 รองลงมาคือ ตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับ  
อนุญาต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 และ ไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้างจำนวน 9 คน  
คิดเป็นร้อยละ 16.98



รูปที่ 4.4 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาการก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต

จากการพิจารณาปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร ในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดย  
ไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่รับอนุญาตและตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต พบว่า ให้  
ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาคือให้ดำเนินการ  
รื้อถอนอาคาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7



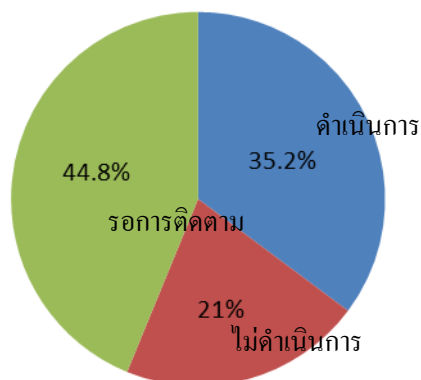
รูปที่ 4.5 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจใน พรบ.ควบคุมอาคาร

จากการพิจารณาปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พบว่า มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8



รูปที่ 4.6 การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหากรณีไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง

เมื่อพิจารณาจากปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง พบว่า มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0



รูปที่ 4.7 การดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาจากปัญหาท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่ พบว่า รอกการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้งจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ดำเนินการ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และ ไม่ดำเนินการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้าน ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1.การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.35	0.88	ปานกลาง
2.อัตราที่เก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป	3.62	0.96	มาก
3.การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่น ๆ )	4.01	0.87	มาก
รวม	3.66	0.50	มาก

ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร”ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาตรายอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.87)และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.35$ , S.D.=0.88)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.84	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.16	0.66	มาก
3.มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	4.11	0.71	มาก
4.บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ	4.45	0.67	มาก
รวม	3.95	0.39	มาก

ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านความรวดเร็ว” ในภาพรวมพบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.678) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีการบริการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.71)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.87	0.74	มาก
2.ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	3.80	0.82	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้อนุญาตปลูกสร้าง	3.71	0.75	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ	3.67	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	0.75	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	3.58	0.88	มาก
รวม	3.78	0.31	มาก

ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” ในภาพรวมพบค่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.75) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ( $\bar{X}=3.58$ , S.D.=0.88)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนก ตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.07	0.88	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.74	0.53	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.48	0.84	ปานกลาง
4. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.34	1.15	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.59	1.14	มาก
รวม	3.64	0.35	มาก

ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ , S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.88) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ( $\bar{X}=3.34$ , S.D.=1.15)

#### 4.5 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามกลุ่ม

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย (n=49)		หญิง (n=56)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.61	0.54	3.70	0.45	1.59	0.21
2. ความรวดเร็ว	3.99	0.39	3.91	0.39	0.21	0.64
3. การบริการของเจ้าพนักงาน	3.78	0.30	3.77	0.33	0.65	0.42
4. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.36	3.61	0.33	0.13	0.71
ภาพรวม	3.77	0.19	3.75	0.18	0.42	0.51

จากตาราง 4.6 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของ Scheffe มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนก  
ตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	2.685	5	0.537	2.280	0.052
	ภายในกลุ่ม	23.315	99	0.236		
	รวม	26.000	104			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.129	5	0.826	6.804	0.000*
	ภายในกลุ่ม	12.014	99	0.121		
	รวม	16.142	104			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.357	5	0.071	0.688	0.633
	ภายในกลุ่ม	10.272	99	0.104		
	รวม	10.629	104			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.657	5	0.331	2.954	0.016*
	ภายในกลุ่ม	11.105	99	0.112		
	รวม	12.762	104			

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา “ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ” และ “ด้านความรวดเร็ว” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามกลุ่มการศึกษาที่ 0.05 ส่วน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” และ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อตรวจสอบความแตกต่างรายคู่จึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนตามตารางที่ 4.8



ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของประชาชน		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ด้านความรวดเร็ว	$\bar{X}$	4.17	3.75	3.70	3.83	3.86	3.70
ประถมศึกษา	4.17	-	0.002*	0.033*	0.057	0.197	0.240
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.75	-	-	1.000	0.990	0.975	1.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.70	-	-	-	0.974	0.953	1.000
อนุปริญญา/ปวส.	3.83	-	-	-	-	1.000	0.992
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-	-	-	0.983
สูงกว่าปริญญาตรี	3.70	-	-	-	-	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	3.61	3.70	3.50	3.52	3.75	4.15
ประถมศึกษา	3.61	-	0.966	0.974	0.969	0.916	0.110
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.70	-	-	0.825	0.758	1.000	0.321
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.50	-	-	-	1.000	0.749	0.084
อนุปริญญา/ ปวส.	3.52	-	-	-	-	0.686	0.050*
ปริญญาตรี	3.75	-	-	-	-	-	0.514
สูงกว่าปริญญาตรี	4.15	-	-	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 4.8 พบว่าในด้าน “ความรวดเร็ว” ระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่ม การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ มัธยมศึกษาตอนต้น

ขณะที่ด้าน “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” พบว่ามีเพียงระดับอนุปริญญาและ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจ สูงกว่า

ตารางที่ 4.9เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนก  
ตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	0.459	3	0.153	0.606	0.613
	ภายในกลุ่ม	25.541	101	0.253		
	รวม	26.000	104			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.259	3	1.086	8.516	0.000*
	ภายในกลุ่ม	12.884	101	0.128		
	รวม	16.142	104			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.938	3	0.313	3.260	0.025*
	ภายในกลุ่ม	9.690	101	0.096		
	รวม	10.629	104			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.053	3	0.351	3.026	0.033*
	ภายในกลุ่ม	11.709	101	0.116		
	รวม	12.762	104			

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาล  
ตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจ “ด้าน  
ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” มีค่าไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพ ขณะที่ด้านอื่นๆพบว่า มีความ  
พึงพอใจแตกต่างกันตามอาชีพ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบของ  
Scheffe ได้ผล ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี  
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ของประชาชน		รับราชการ/ พนักงานของรัฐ ฯลฯ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว
ด้านความรวดเร็ว	$\bar{X}$	3.80	3.72	4.08	3.67
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3.80	-	0.961	0.067	0.822
พนักงานบริษัทเอกชน	3.72	-	-	0.033*	0.992
เกษตรกร	4.08	-	-	-	0.001*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.67	-	-	-	-
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	3.70	3.58	3.85	3.68
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3.70	-	0.835	0.450	0.999
พนักงานบริษัทเอกชน	3.58	-	-	0.097	0.874
เกษตรกร	3.85	-	-	-	0.315
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.68	-	-	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	3.80	3.44	3.67	3.52
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3.80	-	0.096	0.682	0.189
พนักงานบริษัทเอกชน	3.44	-	-	0.248	0.943
เกษตรกร	3.67	-	-	-	0.469
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.52	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า “ด้านความรวดเร็ว” มีอาชีพเกษตรกรที่มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว โดยอาชีพเกษตรกรมีคะแนนประเมินสูงกว่า ( $\bar{X} = 4.08$ ) คะแนนประเมินของบริษัทเอกชน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.67$ ) ในด้าน “การบริการของเจ้าหน้าที่” พบว่าการเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้ของ Scheffe ไม่ให้ค่าแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่จะแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 โดยอาชีพ

เกษตรกรจะแตกต่างจากพนักงานบริษัทเอกชน โดยอาชีพเกษตรกรจะมีคะแนนประเมินสูงกว่าพนักงานเอกชน

ส่วนด้าน “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” พนักงานเอกชนจะมีความพึงพอใจต่างจากรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ฯลฯ โดยพนักงานเอกชนจะมีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่ารับราชการ/พนักงานของรัฐ/ฯลฯ ในด้านดังกล่าว

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	7.107	3	2.369	12.663	0.000*
	ภายในกลุ่ม	18.893	101	0.187		
	รวม	26.000	104			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.918	3	1.639	14.753	0.000*
	ภายในกลุ่ม	11.224	101	0.111		
	รวม	16.142	104			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.308	3	0.436	4.725	0.004*
	ภายในกลุ่ม	9.320	101	0.092		
	รวม	10.629	104			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.959	3	0.320	2.737	0.047*
	ภายในกลุ่ม	11.802	101	0.117		
	รวม	12.762	104			

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าคะแนนความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบของ Scheffe ได้ผล ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัด  
ลพบุรี จำแนกรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ ของประชาชน		ต่ำกว่า10,000	10,000-15,000	15,001-20,000	มากกว่า20,000
<b>ด้านค่าธรรมเนียมที่</b>					
เรียกเก็บ	$\bar{X}$	4.30	3.40	3.71	3.55
ต่ำกว่า10,000	4.30	-	0.000*	0.002*	0.000*
10,000-15,000	3.40	-	-	0.169	0.683
15,001-20,000	3.71	-	-	-	0.492
มากกว่า20,000	3.55	-	-	-	-
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
	$\bar{X}$	3.64	3.81	3.75	4.16
ต่ำกว่า10,000	3.64	-	0.627	0.824	0.000*
10,000-15,000	3.81	-	-	0.959	0.006*
15,001-20,000	3.75	-	-	-	0.000*
มากกว่า20,000	4.16	-	-	-	-
<b>ด้านการบริการของ</b>					
เจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	3.89	4.01	3.73	3.70
ต่ำกว่า10,000	3.89	-	0.807	0.495	0.255
10,000-15,000	4.01	-	-	0.058	0.011*
15,001-20,000	3.73	-	-	-	0.980
มากกว่า20,000	3.70	-	-	-	-
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	3.78	3.44	3.63	3.68
ต่ำกว่า10,000	3.78	-	0.076	0.626	0.819
10,000-15,000	3.44	-	-	0.402	0.128
15,001-20,000	3.63	-	-	-	0.942
มากกว่า20,000	3.68	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 4.12 พบว่าใน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” รายได้ต่ำกว่า 10,000 จะมีคะแนนความพึงพอใจ ( $\bar{X}=4.30$ ) แตกต่างจากกลุ่มรายได้อื่น โดยมีคะแนนความพึงพอใจใน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” สูงสุด สำหรับ “ด้านความรวดเร็ว” กับพบว่ากลุ่มรายได้มากกว่า 20,000 มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=4.18$ )

สำหรับ “ด้านการให้บริการ” พบว่ามีความเห็นค่อนข้างเหมือนกันยกเว้นกลุ่มรายได้ 10,000 - 15,000 กับกลุ่มมากกว่า 20,000 โดยกลุ่มรายได้ 10,000 - 15,000 จะมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า สุดท้ายด้านกระบวนการพบว่าเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้ Scheffe ไม่ให้ค่าแตกต่างที่มีนัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ถ้าหากพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 จะมีกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 และ 10,000-15,000 เท่านั้นที่มีความเห็นแตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 การศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เพศหญิง 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และรองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 มากที่สุด รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ขณะที่รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุด คือมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

##### 5.1.2 ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แยกตามประเภทการขออนุญาต สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้แก่ การก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาคือไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 25.59

ขณะที่ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร และการตัดแปลงอาคาร คือไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 43.39 ตามลำดับ

จะพบว่าปัญหาหลักๆของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีสองประเด็น คือ การมาทราบว่าต้องขออนุญาต และการก่อสร้างตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

##### 5.1.3 ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้างตัดแปลง และรื้อถอนอาคาร

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม “ด้านความรวดเร็ว” มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่สุด ( $\bar{X} = 3.95$ ) ขณะที่ “ด้านกระบวนการ” มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.64$ ) หรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะใน “ด้านความรวดเร็ว” อย่างไรก็ตาม

การขออนุญาตอาจมีขั้นตอนทางเอกสารค่อนข้างยาก ทำให้ “ด้านกระบวนการ” ขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนน้อยกว่าทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบตามรายข้อทราบว่า ผู้มารับบริการให้คะแนนประเมินสูงที่สุดใน “ด้านความรวดเร็ว” หัวข้อบริการทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และมีค่าต่ำสุดใน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” หัวข้อการคิดค่าธรรมเนียมมีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.35$ ) หรืออาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี แต่ผู้มารับบริการยังมีความแรงใจในการคำนวณค่าบริการ ดังนั้นหากเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น มีการนำแบบช่วยคำนวณค่าธรรมเนียมก็จะช่วยลดความแรงใจของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

ระดับความพึงพอใจ เมื่อแยกตามกลุ่มประชากรตามเพศ พบว่าไม่มีผลต่อความแตกต่างในด้านของความพึงพอใจ ขณะที่อาชีพและรายได้มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้ อาชีพเกษตรกรรมจะมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่นใน “ด้านความรวดเร็ว” และ “ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่” ขณะที่พนักงานบริษัทเอกชนจะมีคะแนนความพึงพอใจใน “ด้านขบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ต่ำกว่าอาชีพอื่น การที่อาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจในแง่ของความรวดเร็ว และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าอาชีพอื่นเป็นน่าจะสอดคล้องกับลักษณะของการประกอบอาชีพซึ่งไม่มีความเร่งรีบ และส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักรักให้ความเคารพต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐเป็นพิเศษ ส่วนพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจใน “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” น้อยที่สุด น่าจะเป็นเพราะระบบการทำงานของเอกชนแตกต่างจากการทำงานของระบบข้าราชการ ที่มีงานด้านเอกสารมากกว่า

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีคะแนนความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 4.30$ ) สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจาก วิธีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมที่มีลักษณะเป็นขั้นบันได ทำให้ผู้ที่มาขออนุญาตปลูกสร้างอาคารที่หลังใหญ่กว่าจะถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่สูงมากกว่า เมื่อเทียบกับการมาขออนุญาตปลูกสร้างอาคารที่หลังเล็ก

เมื่อพิจารณาใน “ด้านความรวดเร็ว” กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จะมีคะแนนความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 4.16$ ) มากกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักขออนุญาตปลูกสร้างอาคารที่มีขนาดใหญ่ จึงมีการเตรียมเอกสารมาเป็นอย่างดี ขณะที่กลุ่มผู้ที่ขออนุญาตปลูกสร้างขนาดเล็กพบบ่อยครั้งจะมาขออนุญาตโดยไม่มีเอกสารมาก่อน จากข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงแสดงออกมาจากความพึงพอใจทางด้านการความรวดเร็วที่ต่างกัน



## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต และการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความเข้าใจ และขาดความเกรงกลัวการฝ่าฝืนข้อบังคับ หากมีการประชาสัมพันธ์ถึงระเบียบข้อบังคับและบทลงโทษให้ทั่วถึงจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้
2. ควรมีการส่งเสริมการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้คำแนะนำการให้บริการจากผู้มาขอรับบริการเพื่อนำไปให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน
3. ในด้านความโปร่งใส ของการคิดค่าธรรมเนียมซึ่งได้รับคะแนนต่ำสุดสามารถแก้ไขได้โดยจัดทำแบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกโปร่งใสรวมทั้งทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงวิธีการคิดค่าธรรมเนียมที่มีลักษณะเป็นขั้นบันได ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม
4. จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้รับคะแนนประเมินจากพนักงานบริษัทเอกชนต่ำสุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ซึ่งสามารถปรับปรุงได้โดยจัดทำโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานความรวดเร็ว และควรมีการทำความเข้าใจกับประชาชนในชุมชนถึงขนาด ประเภทอาคาร และเอกสารที่จะต้องนำมายื่นขออนุญาต เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขออนุญาต

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 กรุงเทพฯ :ประสานมิตร.
- กฤษณ์กมล กมลลาสน์. (2546) การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิชาเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในการจัดบริการและสวัสดิการทางการศึกษา เฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543) ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545) การใช้ spss for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2543) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดสกลนคร . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑามาศ คุปตระกูล .(2544) ความเป็นเลิศในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ, และคนอื่นๆ. (2547) รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อขายของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- จรัสศักดิ์ พยุวงค์. (2550) ความคิดเห็นของเจ้าของอาคารที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ของเทศบาลเมืองคลองหลวง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาตรีวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิริน อุดมเลิศ. (2540) การให้บริการสาธารณะเพื่อวัดความพึงพอใจในบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2547) จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาญชัย บุตรแสบโคตร. (2547) การศึกษาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เนรมิตการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547) การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรช (1989).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2543) หลักการให้บริการครบวงจร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ , และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2544) ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน หลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารคามเขต จันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารคามเขตจันทบุรี.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนเมษฐ์ มหาวงสนันท์. (2550) การศึกษาการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลอยะสะเดา จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธวัชชัย พรหมวิชัย. (2547) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การขอ อนุญาตทำงานเชื่อมในเขตทางหลวง ของสำนักงานทางหลวงที่ 3 ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นชพรรณ จันทอง. (2544) การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นงนุช หมวดอินทร์. (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของร้านดีแทค ซุปเปอร์ของบริษัทโกบอลอินโฟร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขาบางกะปิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้  
บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ประยูศักดิ์ โปร่งฟ้า. (2546) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กภาพสินธุ์ :  
ประสานการพิมพ์.
- ประสิทธิ์ พรรณพิศุทธิ์. (2540) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น).  
กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545) พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- พิชิต ฤกษ์จรูญ. (2547) ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เข้า ออฟ  
เคอร์มิสท์.
- พิศศักดิ์ กุสุโมทย์. (2543) ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโต  
เลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547) การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วรงค์ จันทรร. (2544) การปฏิรูปวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริการประชาชน. กรุงเทพฯ :  
ข้าวฟ่าง.
- ศรีประภา หันกวางษ์. (2545) การบริการเพื่อความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : ครูสภาลาดพร้าว.
- ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงษ์. (2542) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2546) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมชาย กิจยรรยง (2544) หลักสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ. ปทุมธานี : นานา  
ทัศน์.
- สมบูรณ์ พรรณาภพ. (2540) หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุณ  
พับลิชชิ่ง.
- สินาด กริทธิ. (2551) การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพุทธศักราช 2522 ในเขตเทศบาล  
ตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น.

- สุริยา โอทยากุล. (2544) การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการรื้อระบบองค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุวริย์ ศิริโกภากรมย์. (2546) การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุรพงษ์ คณองเดช.(2541) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา.(2542) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.
- อนุก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อิสระ ยาวะโนภาส. (2541) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนวยการ มณีงาน. (2542) ปัจจัยบางประการที่มีความต้องการสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการเงินฝากและอื่นๆ จากธนาคารพาณิชย์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัย.
- Bouman, J.S & David, L.N. (1997) **Public personal management**. New York : Basic book Inc.
- Bertram, M.G. (1964) **Organization and their managing**. New York: The free press of Glencoe.
- Cronbach,L.J. (1971) **Essentials of psychological testing** (4<sup>th</sup> ed). New York: Harper,& Row.
- Gronroos, C.(1990) **Service management and marketing**. Lexington MA : Lexington Books.
- Herzberg, F.B.& et al., (1959).**The Motivation to work**. New York : Wiley.
- Shelly,M.W. (1997) **Response social change**. Pennsylvania dowden : Autchicon press.
- Zergiwonny, T.J (1997) **Educational governance and administration**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.



### แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตเทศบาล ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- 1)  ชาย 2)  หญิง

2. อายุ

- 1)  ต่ำกว่า 20 ปี 2)  อายุ 21 - 30 ปี  
3)  อายุ 31 - 40 ปี 4)  อายุ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1)  ประถมศึกษา 2)  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3)  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 4)  อนุปริญญา / ปวส.  
5) ปริญญาตรี 6)  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1)  รับราชการ/พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2)  พนักงานงานบริษัทเอกชน  
3)  เกษตรกรรม 4)  ประกอบธุรกิจส่วนตัว





6. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต
1.  ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง      2.  ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร
3.  คำแนะนำอื่นๆ ระบุ.....
7. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพรบ.ควบคุมอาคาร
1.  มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้
2.  หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร
3.  มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
8. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
1.  มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
2.  มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
9. ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่
1.  ดำเนินการ    2.  ไม่ดำเนินการ    3.  รอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาล ตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี**
- คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<b>ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ</b>					
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
2. อัตราที่เก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกิน หรือไม่ต่ำเกินไป					
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว					
6. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้					
7.. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ					
<b>ด้านการบริการของเจ้าพนักงาน</b>					
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
9. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต					
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง					
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของประชาชน					
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
14.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
15.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
16.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
17.ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
18.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

นายจิรวุฒน์ เขียวสอาด เกิดวันที่ 12 กรกฎาคม 2521 ที่อยู่ปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่ 27/1 หมู่ที่ 4 ตำบลพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ปัจจุบันทำงานอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ตำแหน่ง นายช่างโยธา กระทรวงมหาดไทย จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาวิชาก่อสร้าง โรงเรียนโปลีเทคนิคลพบุรี จังหวัดลพบุรี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยีก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี

