ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

นายสมัคร หยดย้อย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2556

ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับโครงงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงงาน

_____

(รศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)
ประธานกรรมการ

_____

(รศ. ดร.พรศิริ จงกล)
กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงาน)

_____

(อ. ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์)
กรรมการ

_____

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)
คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สมัคร หยดย้อย : ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี (PROBLEMS AND SATISFACTION OF PEOPLE TO THE PROCESS OF BUILDING CONSTRUCTION PERMISSION WITHIN TALING CHAN SUBDISTRICT, MUANG SARABURI DISTRICT, SARABURI PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล

โครงงานนี้เป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี รวมทั้งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยแยกปัญหาออกเป็นสามประเด็นคือปัญหาการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ปัญหาการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร และปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ส่วนการศึกษาความพึงพอใจจะแยกความพึงพอใจออกเป็นสี่ด้านได้แก่ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” และ “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” การศึกษาจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 124 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา ลายมือชื่อนักศึกษา_____

ปีการศึกษา 2556 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา_____

SAMAK YODYOI : PROBLEMS AND SATISFACTION OF PEOPLE TO THE PROCESS OF BUILDING CONSTRUCTION PERMISSION WITHIN TALING CHAN SUBDISTRICT, MUANG SARABURI DISTRICT, SARABURI PROVINCE. ADIVSOR: ASSOC. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

This project studied the problems occurred as a result of the building control act year 2522 implementation in Taling Chan subdistrict, MuangSaraburi district, Saraburi province.Also, the project investigated people satisfaction to the process of building construction permission. The results of this study can be used as guidelines for improving the service quality. Three types of problem were obtaining building construction permission, building modification permission, and demolition permission. People satisfaction was divided into four issues including fee, speed, service of personnel, and service process. Data were collected from 105 samples.

It was found that different occupation and revenue groups differed in satisfaction to service. The results can be used to improve service quality such as calculation of the fees of building construction permission, public relations to document, rules, and penalty. This led to an increase in service efficiency and a decrease in problems of the building control act.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

School of Civil Engineering Student's Signature_____

Academic Year 2013 Advisor's Signature_____

กิตติกรรมประกาศ

โครงงานการศึกษานี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขตรวจสอบโครงงานการศึกษานี้ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ตามหลักวิชาการ รวมถึงยังให้กำลังใจในการดำเนินการศึกษาตลอดมา จึงขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานต่อไป รวมถึงขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีสถาบันอันทรงเกียรติประชาชนและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรวบรวมและให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวและเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท ที่ได้เป็นแรงบันดาลใจให้จัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าของตารางและเอกสารงานวิจัยที่ได้อ้างอิงไว้

สมัคร หยดย้อย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ค
สารบัญ ..... ง
สารบัญตาราง ..... ฉ
สารบัญรูปภาพ ..... ซ
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 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6
2.3 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 8
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 13
2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 34
2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ 34
2.9 สรุป 35
2.10 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน 36
3 วิธีดำเนินการศึกษา 38
3.1 วิธีการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง 38
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38
3.1.2 เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล 38

3.2 ระเบียบวิธีวิจัย 39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 39
3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 40
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 41
3.6 สรุป 44
4 ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล 45
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 45
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติมตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 48
4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 55
4.5 ความพึงพอใจของประชนชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารแยกตามกลุ่ม 59
5 สรุปและข้อเสนอแนะ 70
5.1 สรุปผลการศึกษา 70
5.2 ข้อเสนอแนะ 72
เอกสารอ้างอิง 73
ภาคผนวก 77
ประวัติผู้เขียน 83

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป 46

4.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้าน 55

4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร จำแนกตาม ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ 56

4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้านความรวดเร็ว 57

4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 57

4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 59

4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 60

4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ 60

4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ 61

4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 63

4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 64

4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัด สระบุรี จำแนกตามอาชีพ 65

4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ 66
4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 67
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกรายได้ต่อเดือน 68

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญรูปภาพ

รูปที่		หน้า
4.1	ท่านมีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือไม่	48
4.2	ปัญหาที่ท่านเคยพบอันเป็นผลจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	49
4.3	ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	49
4.4	ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	50
4.5	ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาต การดัดแปลงอาคาร	51
4.6	หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต	52
4.7	หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติตามพรบ.ควบคุมอาคาร	53
4.8	หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้ เอกสารใดบ้าง	54
4.9	ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่	54

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมไว้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคง ของชาติไว้นั่นเอง ส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับ ชาติต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นดังที่กล่าวมาแล้ว และเหตุผลสำคัญก็เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละแห่งนั้นอาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในเชิงภารกิจของรัฐ 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 ประชาชนจะรู้สึก มี

ความรัก ความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย อันจะเป็นการสร้างพลเมืองที่รับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติในที่สุด เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ชัดเจนตามกฎหมาย ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเพื่อเข้ามาบริหารราชการให้เป็นไปตามนโยบายและความต้องการของชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีความผาสุกทั่วหน้า ได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

องค์กรท้องถิ่น เป็นองค์กรพื้นฐานของประชาชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแกนกลางของการพัฒนาชนบท และเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในชนบทย่อมทำให้รู้ถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริง รวมทั้งแนวทางแก้ไขปรับปรุงปัญหาต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนา จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่นเป็นสำคัญ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบทต้องอาศัยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นซึ่งมีส่วนส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงาน ที่ช่วยในการแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นชนบทได้อย่างถูกจุด

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการในด้านต่าง ๆ การบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในแต่ละแห่งนั้นอาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ผ่านพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้พระราชบัญญัติหนึ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่รัฐบัญญัติขึ้น จากเหตุผลด้านเทคนิคเป็นหลัก มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยและประโยชน์สุขของชุมชนเมืองนั้น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาคารโดยตรง โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ในการอนุญาต ไม่อนุญาตให้ก่อสร้างอาคารใด ๆสั่งระงับการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร รวมทั้งมีอำนาจในคำสั่งห้ามใช้อาคาร ให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงอาคาร หรือให้รื้นถอนอาคารที่ผิดกฎหมายได้ อันเป็นมาตรการหรือสภาพบังคับในการปกครอง ในส่วนของงานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ด้วยหลักการดังกล่าวข้างต้นโครงงานนี้จึงริเริ่มที่จะจัดทำแบบสำหรับประมาณค่าธรรมเนียมสำหรับขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและคาดว่าจะช่วยเพิ่มความความพึงพอใจในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารด้วยและเป็นพื้นที่ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันสามารถสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริงได้ปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆได้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากน้อยเพียงใดหรือไม่

1.2 ประเด็นสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด ทั้งนี้กองช่าง ถือว่าเป็นส่วนงานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง เนื่องจากเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อาทิ เช่น ไฟฟ้า ประปา ถนนหนทาง รวมทั้งการอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในส่วนของงานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ที่ผ่านมาพบว่าประชานขาดความรู้ความเข้าใจในการขออนุญาต ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสร้าง รวมทั้งเกิดความสงสัยในส่วนของค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ทั้งนี้เนื่องจากการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคารโดยทั่วไปจะเป็นการประเมินเพียงทางเดียวแล้วจึงแจ้งให้ทาง ผู้ขออนุญาตทราบและมาชำระค่าธรรมเนียม จึงทำให้เกิดคำถามในส่วนของการจ่ายค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ปลูกสร้าง และขั้นตอนในการปฏิบัติในการปลูกสร้างอาคาร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาประชากรในพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตทั้งหมด ขอบเขตด้านช่วงเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

1.5.2 เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและให้ความรู้แก่ ประชาชน ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.3 ได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

บทที่ 2
ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อ.เมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาที่จำเป็นต่อการวิจัย ได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2.3 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา
2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ
2.9 สรุป
2.10 สภาพโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น
2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การ

ปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้
   - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
   - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดาเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่าน

มายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกูล, 2521)

2.3 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

ในกรณีทั่วไปหากได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องใดแล้วให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติตามกฎกระทรวงนั้น เว้นแต่ในกรณีที่ยังมิได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดเรื่องนั้นได้

ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องใดไว้แล้วต่อมามีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้น ทำให้ข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงต้องเป็นอันยกเลิก และให้ข้อกำหนดของข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงยังคงต้องใช้บังคับต่อไปได้จนกว่าจะมีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นใหม่ แต่ต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนั้นใช้บังคับ

การยกเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้ว โดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น

ในกรณีเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วโดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น

(1) เป็นการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดรายละเอียดในเรื่องนั้นเพิ่มเติมจากที่ได้กำหนดไว้ในกฎกระทรวง โดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายดังกล่าว

(2) เป็นการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องนั้นขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงดังกล่าวเนื่องจากมีความจำเป็นหรือมีเหตุผลพิเศษเฉพาะท้องถิ่น

(3) การออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตาม (2) ให้มีผลบังคับได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการควบคุมอาคารและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรี

คณะกรรมการควบคุมอาคารจะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือไม่ให้ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่น ตาม (2) ให้เสร็จภายใน 60 นับแต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ถ้าไม่ให้ความเห็นชอบให้แจ้งเหตุผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทราบด้วย

ถ้าคณะกรรมการควบคุมอาคาร พิจารณาข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นไม่เสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการควบคุมอาคารได้ให้ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น และให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการต่อไป ถ้ารัฐมนตรีไม่สั่งการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ให้ถือว่ารัฐมนตรีได้อนุมัติ ข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

โครงสร้างของกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นชื่อที่เรียกโดยทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย

1) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
2) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 (ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522)
3) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 (ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522)
4) กฎกระทรวงมหาดไทย

เจ้าพนักงานท้องถิ่น หมายความว่า

(1) นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล
(2) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด
(3) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
(4) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร
(5) นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา
(6) ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

นายช่างและนายตรวจ

ตามกฎหมายควบคุมอาคาร นอกจากพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว ยังกำหนดให้มีนายช่างและนายตรวจให้เป็นเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานท้องถิ่นโดยกำหนดให้นายช่างและนายตรวจเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นแต่งตั้งขึ้นมาและต้องมีคุณวุฒิตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (พ.ศ.2524)

คุณวุฒิของนายช่าง

1) นายช่างต้องมีคุณวุฒิอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
   - ได้รับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) แผนกวิชาช่างก่อสร้าง หรือแผนกวิชาช่างสำรวจหรือแผนกวิชาช่างโยธา หรือแผนกวิชาช่างเขียนแบบโยธา
   - ได้รับประกาศนียบัตรตามที่ ก.พ.กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งช่างโยธา
   - ได้รับประกาศนียบัตรวิชาช่างตรี ตามหลักสูตรทางราชการ ซึ่ง ก.พ.ได้รับรองแล้ว หรือได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ตามกฎหมายวิชาชีพวิศวกรรมเป็นนายตรวจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป
2) คุณวุฒินายตรวจ ต้องมีคุณวุฒิอย่างใดอย่างหนึ่ง 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 สามารถเข้าไปในบริเวณที่กำลังมีการก่อสร้างหรือดัดแปลง ฯลฯ ได้ เพื่อตรวจสอบว่าอาคารหลังนั้นได้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่
2) ถ้าอาคารนั้นได้ก่อสร้าง หรือดัดแปลง ฯลฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และสงสัยว่าอาคารนั้นอาจจะก่อสร้าง หรือดัดแปลง ฯลฯ ฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมอาคาร เช่น ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบที่ได้รับอนุญาต หรือมีการใช้อาคารไม่ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตเป็นหน้าที่ของนายช่างที่ต้องเข้าไปตรวจสอบอาคารนั้น

กฎหมายควบคุมอาคาร มีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมในเรื่องของ การสถาปัตยกรรม ความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้อาศัยหรือผู้ที่เข้าไปใช้อาคาร การป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร การสาธารณสุข และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกแก่การจราจร ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ต้องให้มีการ

ดำเนินการยกร่างมาตรฐานควบคุมอาคาร 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) มีสถาปนิกและวิศวกรผู้ได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเป็นผู้ควบคุมงาน
5) สำเนาใบอนุญาตและรายการคำนวณที่สถาปนิกและวิศวกรผู้ออกแบบ ลงนามรับรอง
6) วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการดำเนินการ เมื่อผู้แจ้งส่งเอกสารต่าง ๆ ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกใบรับแจ้งให้ และผู้แจ้งสามารถดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้
7) การใช้และเปลี่ยนการใช้อาคารเมื่อได้ทำการก่อสร้างดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคารประเภทควบคุมการใช้เรียบร้อยแล้ว จะต้องให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบก่อนที่จะเปิดใช้อาคารเพื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นทำการตรวจสอบอาคารนั้นว่า ได้ทำการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ไว้ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตแล้ว จึงออกใบรับรองการก่อสร้างเจ้าของอาคารจึงจะสามารถเข้าไปใช้อาคารได้

อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

1) เป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนเคลื่อนย้ายรับรองการใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารและการรับรองการตรวจสอบอาคาร
2) เป็นผู้ดูแลให้เจ้าของอาคาร หรือผู้ครอบครองอาคาร ปฏิบัติตามกฎหมายหากพบว่ามี การฝ่าฝืน เจ้าพนักงานท้องถิ่น ต้องเข้าไปดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ตัวอย่างเช่น ถ้ามีการก่อสร้างดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาตและอาคารนั้นยังก่อสร้างไม่เสร็จ เจ้าพนักงานท้องถิ่นสามารถ ดำเนินการได้
3) ดำเนินการทางอาญาในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมาย เจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องดำเนินการ แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ดำเนินการคดีลงโทษตามบทกำหนดโทษควบคู่ กันไป 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 ตามกฎหมายให้ราษฎรในท้องถิ่นทราบ การแจ้งคำ เตือนไว้ในใบอนุญาตว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตยังต้องขออนุญาตเกี่ยวกับอาคารนั้นตาม กฎหมายอื่นที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย ยกตัวอย่างเช่น การขออนุญาตก่อสร้าง โรงงาน ผู้ขออนุญาตจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมาย ควบคุมอาคาร และจะต้องได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมด้วย เป็นต้น
6) เป็นผู้ดูแลให้เจ้าของอาคารหรือปกครองอาคารปฏิบัติตามกฎหมายกรณีที่เป็นเขตเพลิง ไหม้
7) เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาศาล

สรุปบทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่บังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในการก่อสร้างการดัดแปลง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย การใช้หรือการเปลี่ยนการใช้อาคารจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่นเสียก่อน จึงจะสามารถทำการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารได้ และเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะ

ออกใบอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาแบบแปลนฯลฯ แล้วเห็นว่าถูกต้องตามกฎหมายควบคุมอาคารกำหนดไว้ทุกประการ มิฉะนั้นจะมีบทลงโทษทางกฎหมายทั้งในส่วนของผู้บังคับใช้และผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

พิศักดิ์ กุสุโมทย์ (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

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

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

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

นชพรรณ จั่นทอง (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

สุริยา โอทยากุล (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของ

ปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกต ได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

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

ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดีเลว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น
ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ ความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมบูรณ์ พรรณาภพ (2540) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ความรู้สึกห่วงกังวล ต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน จะไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะธำรงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้
   1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้
   1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้านตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น
   1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจการทำงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถ ในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย
2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดัน คุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการ จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั้นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 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 และเป็นพลังที่จะผลัดดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญของการจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าวสิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายที่ลูกค้าแสวงหาธุรกิจจึงพยายามเลี่ยงโดยไม่สร้างพฤติกรรมใดๆ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางลบ โดยมีการแบ่งทฤษฎีความพอใจให้ลูกค้าได้ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เสนอว่าบุคคลถูกจูงใจโดยให้เกิดความต้องการและความต้องการได้ตามลำดับขั้นที่เรียกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นดังนี้
   1.1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศหายใจ เพศ เป็นต้น ความต้องการดังกล่าวถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างการเพื่อการดำรงชีวิต
   1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) หลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการต่อมาคือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและอารมณ์ เช่น ความต้องการจะได้บ้านพักอาศัย หรือเสื้อผ้าอย่างเพียงพอ ควรจะต้องปราศจากความกังวลใจ ในเรื่องความมั่นคงทางการงาน และการเงิน เป็นต้น
   1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) หลักจากที่ความต้องการทั้งสองขั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการต่อมาคือความต้องการเป็นเจ้าของหรือความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความรักและความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
   1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ความต้องการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับภาพพจน์ที่ดีของตัวเองและการยอมรับตัวเองส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและนับถือจากคนอื่น
   1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดด้วยตัวเอง (seif actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของแต่ละคนที่จะพัฒนาตัวเองให้เจริญก้าวหน้าถึงที่สุด
2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก (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 นโยบายในการบริหารงานขององค์การ (company policy and administration) การควบคุมบังคับบัญชา (technical supervision) เงื่อนไขการทำงาน (working conditions) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) เงินเดือน (salary) สภาพภาพ (status)ความมั่นคงในการทำงาน (job security) และปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (factors in personal life)

3. ทฤษฎีเอกซ์ (theory x) ทฤษฎีวาย (theory y) ของแม็กเกรเกอร์ (Mcgregor) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจอีกหนึ่งทฤษฎี ที่มีความใกล้เคียงอย่างมากกับทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายนี เป็นทฤษฎีที่เข้าใจง่ายและเป็นที่แพร่หลายทั่วๆ ไปทฤษฎีทั้งสองนี้กล่าวถึงสมมติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะสุดโต่ง นั้นคือ ทฤษฎีเอกซ์นั้นมองบุคคลไปในแง่ลบแบบ ส่วนทฤษฎีวายก็มอบบุคคลไปในแง่บวก เช่นกัน

3.1 ทฤษฎีเอกซ์ จะมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

3.1.1 โดยปกติแล้วมนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีก เลี่ยงงานให้มากที่สุด

3.1.2 เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับควบคุม และลงโทษเพื่อที่จะให้ทำงาน

3.1.3 โดยธรรมชาติ มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

3.2 ทฤษฎีวายนั้นมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

3.2.1 การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติเช่นเดียวกันกับการละเล่นและการพักผ่อน

3.2.2 การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะทำโทษไม่ใช่เป็นวิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่ได้ผูกพันไว้

3.2.3 ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่กับความสำเร็จ เช่น การปฏิบัติงานทำสิ่งสำคัญได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น

3.2.4 ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

4. ทฤษฎีความต้องการแมกเคิลแลนด์ เดวิค ซี.แมคเคิลแลนด์ (David Mcclelland) ได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการ (theory of needs) โดยแมคเคิลแลนด์ 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 เป็นคนที่ปฏิบัติงานมานาน

4.2 ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการความผูกพันกับคนอื่นและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นบุคคลที่มีความต้องการความผูกพันมาก มักปฏิบัติงานด้วยการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นมาก และมีโอกาสได้รู้จักเพื่อนใหม่ด้วย

4.3 ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการอิทธิพลเหนือกลุ่มและควบคุมคนอื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจมากนักจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับสูง 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 ทฤษฎีความต้งอการคงอยู่ต่อไปเปรียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความสัมพันธ์เปรียบได้กับความต้องการทางสังคมและความต้องการได้รับการยอมรับยกย่อง และความต้องการเจริญเติบโตเปรียบได้กับความต้องการบรรลุผลสำเร็จสูงสุด ทฤษฎีตามแนวคิดของมาสโลว์และแอลเดอร์เฟอร์แสดงถึงระดับขั้นของความต้องการซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจได้และทำได้โดยการให้พนักงานได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเจริญก้าวหน้า

6. ทฤษฎีความเสมอภาคของอาดาม (Adams) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่าทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ขึ้น โดยเน้นที่การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความยุติธรรมในการได้รับผลได้ หรือในการได้รับรางวัล จากการเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ เวลา ประสบการณ์ ความพยายาม การศึกษา และความจงรักภักดี ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากงาน ได้แก่ การจ่ายเงินเดือน ความเอาใจใส่ การเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์ทางสังคมและรางวัลภาพใน โดยอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ตนได้รับกับปัจจัยนำเข้าที่ตนให้กับงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คนอื่นได้รับการปัจจัยนำเข้าที่คนอื่นให้กับงาน บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม ก็ต่อเมื่ออัตราส่วนทั้งสองข้างมีความเท่าเทียมกัน ส่วนบุคคลรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ต่อเมื่อผลลัพธ์คนอื่นได้รับมากกว่าผลลัพธ์ที่ตัวเองได้รับ ผลที่ตามมาก็คือการลดความพยายามลง การเรียกร้องค่าจ้างเพิ่มขึ้นการออกจากงาน เป็นต้น หากบุคคลรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมเกิดกว่ารางวัลที่ตัวเองได้รับก็จะพยายามมากขึ้น

2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.1 ความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว

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

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ความรวดเร็วหมายถึงความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้กล่าวไว้ว่าความรวดเร็ว หมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รอคิวนานรวมทั้งต้องกุลีกุจอเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549) ได้กล่าวว่าความรวดเร็ว หมายถึงการบริการที่ลูกค้าจะได้รับอย่างรวดเร็ว กระตือรือร้นที่จะบริการของพนักงานและลดความเป็นทางการในการประสานงานเพื่องานจะได้รวดเร็วขึ้น

ดังนั้น สรุปได้ว่าความรวดเร็ว หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการที่มีความยุ่งยากต่อการรับบริการน้อยใช้เวลาในการติดต่อน้อยตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ รวมถึงความตั้งใจในการให้บริการของพนักงานไม่ต้องให้รอคิวนาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความสำคัญของความรวดเร็วในการบริการ

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต,และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของความรวดเร็ว ได้แก่ การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต (internet) และองค์ประกอบที่รู้จัก คือ เวิร์ดไวด์เว็บ (woed wide wed : www) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสารระหว่างองค์กรผู้ผลิตบริการลูกค้าอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความรวดเร็วและการเข้าถึงลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ของเมซอนดอทคอม (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 ร่วมทั้งต้องมีความกุลีกุจอ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับในการช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสรุปได้ว่าการบริการเกี่ยวกับความรวดเร็ว หมายถึงขั้นตอนในการให้บริการที่มีความยุ่งยากต่อการรับบริการน้อยใช้เวลาในการติดต่อน้อยตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการรวมถึงความตั้งใจในการให้บริการของพนักงานไม่ต้องให้รอคิวนานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.5.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2543) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายาม ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่า หลักการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย

วรเดช จันทรศร (2544) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และมีทักษะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ ควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ เต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่บริการประชาชนด้วยความประทับใจ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจนอยากกลับมาขอรับบริการอีก การให้บริการสาธารณะคือการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมจนทำให้ประชาชนโดยส่วนรวมเกิดความ

พึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนควรยึดหลักปฏิบัติในการให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า ลักษณะพิเศษของการบริหารภาครัฐแนวใหม่จะมีความแตกต่างไปจากตัวแบบของการบริหารราชการแผ่นดินในลักษณะประเพณีนิยมอย่างมากพอสมควร ซึ่งก่อให้เกิดการปรับกระบวนทัศน์ (paradigm shift) และการเปลี่ยนแปลงวิถีการปฏิบัติงาน (practices) ตามทฤษฎีการบริหารจัดการสมัยใหม่หรือการจัดการนิยมต้องการให้อิสระ และความคล่องตัวทางการบริหารจัดการที่เป็นรากฐานสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานในเรื่องของการวัดความพึงพอใจจากคุณภาพของการให้บริการประชาชน

ศรีประภา หันกาวงษ์ (2545) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นจะเกิดเมื่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสัมพันธภาพที่มุ่งเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการเช่นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ การตอบคำถาม การอธิบาย การให้ความรู้ขณะรอติดต่อแผนกอื่นๆการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นเอกสารการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานส่วนท้องถิ่นตลอดจนการที่บุคลากรให้โอกาสในการซักถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นั้นย่อมจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานนั้นๆดังนั้นสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการ โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในงานบริการทั้งสิ้น โดยต้องคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ประชาชนและเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ดีมีดังนี้

1. อัธยาศัยดี ให้การต้อนรับด้วยสีหน้าและแววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับผู้มารับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญ การให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางกระตือรือร้นเป็นการสร้าง

ความรู้สึกประทับใจเมื่อได้พบครั้งแรก เมื่อรวมเข้ากับพูดที่ดีน้ำเสียงไพเราะ จะเป็นคุณสมบัติที่ดีด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานด้านการบริการที่มีการแสดงออก ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การมีมิตรไมตรีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ จะก่อให้เกิดความพอใจชื่นชมแก่ผู้รับบริการ ผู้ที่ทำงานด้านการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ดี
3. เอาใจใส่งาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้ว ก็เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความเอาใจใส่สนใจงาน หรือจริงจังในการทำงานมากน้อยแค่ไหน เพื่อให้การพิจารณามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
4. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ผู้ทำงานบริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ การแต่งการที่เหมาะสมกับกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง
5. กริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ที่หยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการที่มีกริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา และเป็นเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ดังนั้น การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บริการที่มีหน้าที่ในการให้บริการควรมีความระมัดระวังถึงพฤติกรรมที่เอาไม่เหมาะสมต่อผู้มาใช้บริการด้วย
6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดที่ชอบการพูดจาหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ การทำงานบริการเป็นการช่วยเหลือให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจจะต้องเป็นคำพูดที่สุภาพ เพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการเกิดความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
7. น้ำเสียงไพเราะ การที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีน้ำเสียงที่ไพเราะชัดเจน และฟัง จึงจะเหมาะสมกับการทำหน้าที่ในการให้บริการ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ปฏิบัติงานจะต้องพบปะกับผู้คนมาหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน การให้บริการจะต้องมีความอดทนกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหา แสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง และเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ
10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกมาถึงความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นพฤติกรรมอย่างดียิ่งในงานให้บริการ
11. มีวินัย ผู้ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการที่มีวินัยจะทำงานเป็นระบบ อยู่ในกรอบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องดำเนินการให้การช่วยเหลืออย่างตรงไปตรงมาด้วยความซื่อสัตย์ และการรักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกคน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บริการที่ดีที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. บุคลิกและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา
2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับเจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นผู้หญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสบายตา
3. การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูแล้วสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง
4. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีกรณีดังกล่าว หายากมากและหากเป็นเช่นนั้น หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริหารเป็นเรื่องที่เสียงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็น

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ, และ คนอื่นๆ (2547) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

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

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดีและเหมาะสมจะส่งผลทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ รู้สึกประทับใจ และมีปฏิกิริยาโต้ตอบเป็นไปในทางที่ดี

2.5.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อำนวยพร มณีงาน (2542) ได้กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือการทำให้คนอื่นพอใจ การทำให้คนอื่นชื่นชอบ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ การทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ สรุปความได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะทำหน้าที่ให้บริการจึงควรมีขั้นตอนและคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

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

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

จุฑามาศ คุปตระกูล (2544) ได้กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการหมายถึง ที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการนั้น ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะต่าง ๆ ที่จะพิชิตใจผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการแข่งขันผลงานจากตัวชี้วัดการให้บริการในยุคปัจจุบันเนื่องจากการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และภาพลักษณ์แก่องค์การหน่วยงานและองค์การหลายแห่งไม่สามารถให้บริการที่เป็นเยี่ยมได้เพราะเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และคุณสมบัติของการให้บริการ ขาดกลยุทธ์และศิลปะในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในใจของผู้รับบริการ

ศรีประภา หันกาวงษ์ (2545, หน้า 21) ได้กล่าวว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหมายถึง การทำงานที่มีการวางแผนขั้นตอนไว้เป็นลำดับขั้น ว่าอะไรควรทำก่อน และอะไรความทำเป็นลำดับต่อไปจนเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ และมีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อซึ่งจะให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการรอรับบริการนานจนเกินไป

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้กล่าวว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหมายถึง กระบวนการขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการวางระบบไว้ชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ความถูกต้องของเอกสาร การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการยื่นคำขอรับใบอนุญาต กระบวนการขั้นตอนการตรวจโรงงาน กระบวนการขั้นตอนการตรวจสอบตัวอย่าง และกระบวนการขั้นตอนการออกใบอนุญาต ดังนั้นสรุปได้ว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยการให้บริการตามลำดับคิวมาก่อนทำก่อนและมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการมาติดต่อขอใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องมารอใช้บริการจนเกินไป

คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดีต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5. ทำงานตรงตามเวลา
6. สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่องเพื่อความรวดเร็ว
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการต่อเนื่องเจ้าหน้าที่สลับกันพักหรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงศ์ (2542) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการซึ่งเป็นสูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

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

กำพล เกียรติปฐมชัย (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องให้เชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2543) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. สะดวก และรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อรับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้เข้าถึงสาเหตุ เช่น ติดขัดด้วยเงื่อนไขของระเบียบกฎหมาย ที่จะต้องทำการปิดประกาศเป็นต้น
2. สมบูรณ์ และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้จะแก้ไขได้ด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผนตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องทำสมบูรณ์และถูกต้อง อันเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนไป ในตัวด้วย
3. ทั่วถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช้เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง
4. เป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของที่มาถึงก่อนหลัง (ตามคิว) มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดขั้นตอนหรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ด้วยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้พิเศษ
5. ความเสมอภาคในการบริการ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และอคติ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษไม่เลือกที่รักมักที่ชังทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ของการให้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งระดับชั้นและให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ไม่สลับซับซ้อนและลดระยะเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จิริน อุดมเลิศ (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ เพศและระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

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

อิสระ ยาวะโนภาส (2541) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการที่สถานีอนามัย อำเภอเมือง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้านจาก ความพึงพอใจมากไปหาน้อยพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการและความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

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

ประยุกต์ โปร่งฟ้า (2546) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องระหว่างการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ระดับปานกลางและด้านการบริการรับชำระเงินผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับที่มาก โดยการวัดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกำหนดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของจำนวนเงินในการเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และความสุภาพเป็นกันเองของพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุแตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธวัชชัย พรหมวิชัย (2547) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การขออนุญาตทำทางเชื่อมในเขตทางหลวง ของสำนักงานทางหลวงที่ 3 พื้นที่จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า การขออนุญาตทำทางเชื่อมมีลักษณะส่วนบุคคลดังนี้ 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 ปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ปัจจัยด้านการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและปัจจัยสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวก จากผลการศึกษาที่ได้จะเห็นว่าควรปรับปรุงระบบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

ว่าด้วยการควบคุมอาคารในขณะที่โครงสร้างของเทศบาลตำบลหัวขวางในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ประกอบกับกลยุทธ์ทางการบริหารงานเทศบาล พบว่า จำนวนบุคลากรในกองช่างมีความเหมาะสมมีหัวหน้ากองช่างเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งมีความสำคัญในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การโอนย้าย มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอจากงบจัดสรรของเทศบาล แต่มีบุคลากรบางส่วนที่ไม่ทราบสถานที่ทำงานยังไม่เป็นสัดสวน วัสดุปกรณ์ที่เป็น ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ แต่มีคุณภาพปานกลาง มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ของเทศบาล ตำบลหัวขวางอยู่ในระดับสูง ในส่วนของการปฏิบัติตามหน้าที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และการได้รับการบริการของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายในระดับปานกลาง ซึ่งมีบางกิจกรรมดำเนินการที่ควรได้รับการปรับปรุง คือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีบัตรประจำตัวแต่ไม่ทำการแสดงบัตรนายตรวจทุกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ การนำกฎหมายไปบังคับใช้เป็นบางครั้งในการออกดำเนินการ ออกคำสั่งระงับการก่อสร้าง ต่อเติม ดัดแปลงอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่ตรวจพบว่าไม่ถูกต้อง ซึ่งทำการตัดเตือนแล้วยังฝ่าฝืนอย่างไรก็ตาม จากการมีสมรรถนะภายในองค์การเทศบาลตำบลหัวขวาง ส่งผลกระทบในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร สิ่งก่อสร้างตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในระดับสูง แต่ควรมีการปรับปรุงพัฒนา และถือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัดในบางประเด็นเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

งานวิจัยต่างประเทศ

Zergiowonny (1997) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับ ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตการศึกษาของมอนโรเคาน์ดี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาและความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Shelly (1997) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ พบว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข มีความสลับซับซ้อน และความรู้สึกทางลบ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะไม่มีความสุข เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขสมเกิดขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจติดตามมานั่นเอง

Bouman, & David (1997) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของภาครัฐ พบว่า การให้บริการของภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าภาคเอกชน การสร้างประสิทธิภาพของความพึงพอใจด้วยการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีขององค์การให้ดีขึ้น การเพิ่มมาตรฐานการทำงาน การเพิ่มสวัสดิการ นันทนาการ การให้ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านอนามัยจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

กล่าวสรุป จากการศึกษาเอกสารวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่า ในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร ด้วยการค้นหาปัญหา อุปสรรค ปัจจัยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร และกำหนดให้มีแนวทางการแก้ไขนั้น โดยในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ที่เกิดจากการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นเป็นผู้ถือปฏิบัติและบังคับใช้กับประชาชนในพื้นที่ของท้องถิ่นเอง ซึ่งบริบทของพื้นที่ที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อการศึกษาที่ปรากฏออกมาย่อมแตกต่างกันออกไป ประกอบด้วยผู้วิจัยหลายท่านยังไม่ได้มองถึงการปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคารที่ให้เกิดการมีประสิทธิภาพมากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานในด้านการนำองค์กรสู่ความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตามนโยบายที่รัฐถ่ายโอนภารกิจให้

ในขณะที่กฎหมายควบคุมอาคารมีการปรับปรุงมาโดยตลอด และประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในตัวกฎหมายควบคุมอาคาร ดังนั้นจะเห็นว่าควรมีการปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ วิถีชีวิตของประชาชน จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของประชาชนในท้องถิ่น และการบังคับใช้กฎหมายควรถือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัดและในบางประเด็นกลับต้องมีความยืดหยุ่น เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น สิ่งสำคัญของท้องถิ่นคือการปฏิบัติงานด้านกฎหมายควบคุมอาคาร ควรยึดความมีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากการปฏิบัติที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว จากความรู้ ความสามารถ ความพยายามทุ่มเท ในการให้บริการของผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านกฎหมายควบคุมอาคารในท้องถิ่น และตลอดจนได้มาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดีช่วยแบ่งเบาภาระจากหน่วยงานในส่วนกลาง

อย่างไรก็ตามการให้ความสำคัญกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร ตลอดจนการอื่นที่จำเป็นจึงมีความสำคัญมาก เพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายของความต้องการให้เกิดความสงบสุขอยู่ร่วมกันของประชาชนในสังคม โดยที่บุคคลย่อมใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพ

ของบุคคลอื่นประกอบด้วย เพื่อให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการควบคุมการก่อสร้างในพื้นที่ของท้องถิ่นเอง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการสูงสุดของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ได้ดังนี้

<u>ตัวแปรต้น</u>

สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) เพศ

(2) อายุ

(3) ระดับการศึกษา

(4) อาชีพ

(5) รายได้ต่อเดือน

<u>ตัวแปรตาม</u>

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

- ด้านอัตราค่าธรรมเนียม
- ด้านความรวดเร็ว
- ด้านการบริการของเจ้าพนักงาน
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน หมายถึง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี หรือประทับใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สมาชิก บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
5. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบและขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีที่ให้บริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับก่อน – หลัง
6. ปัญหาจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หมายถึง สิ่งที่ประชาชนในเขตสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีไม่สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน
7. กฎหมายควบคุมอาคาร หมายถึง ข้อกฎหมายบังคับใช้ที่ออกขึ้นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ที่บัญญัติไว้เพื่อป้องกันการระวังมิให้และอนุญาตในการก่อสร้างอาคารตามรูปแบบต่าง ๆ ที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความมั่นคง และแข็งแรง

2.9 สรุป

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้อ้างถึงนั้น ผู้วิจัยขอสรุปแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยสรุปแล้วได้กล่าวถึงข้อมูลทั่วไป และข้อมูลในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ดัดแปลงอาคาร ตาม พรบ.ควบคุมอาคาร ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี รายละเอียดดังกล่าวไว้ข้างต้น
2. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยสรุปแล้วได้กล่าวถึงการกำหนดมาตรการในด้านการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมการผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร

3. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่กำกับดูแลพระราชบัญญัติควบคุมอาคารโดยสรุปแล้วได้กล่าวถึง หน้าที่ในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในการก่อสร้างอาคาร การรื้อถอน การดัดแปลง การเคลื่อนย้าย การใช้หรือการเปลี่ยนการใช้อาคารที่จะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนจึงจะสามารถทำการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารได้และเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกใบอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาแบบแปลน ฯลฯ แล้วเห็นว่าถูกต้องตามกฎหมายควบคุมอาคารกำหนดไว้ทุกประการมิฉะนั้นจะมีบทลงโทษทางกฎหมายทั้งในส่วนของผู้บังคับใช้และผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีประโยชน์ต่อการทำการวิจัยในครั้งนี้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น
5. กรอบแนวคิดในการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม อันได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ ความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าพนักงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.10 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่เขตการปกครองของอำเภอเมืองสระบุรี มีระยะทางห่างจากจังหวัด 9 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านแก้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลกุดนกเปล้า อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลตาลเดี่ยว อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

2.10.1 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านในเขตพื้นที่

2.10.2 สภาพภูมิอากาศ

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงกลางเดือน ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงกลางเดือน กุมภาพันธ์

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม

2.10.3 ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน มีประชากรทั้งสิ้นรวม 4,610 คน โดยแยกเป็นชาย 2,286 คน และหญิง 2,324 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสระบุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2556)

2.10.4 การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน แบ่งรูปแบบการปกครอง ดังนี้

การปกครองท้องที่ แบ่งออกเป็น 8 หมู่บ้าน

- หมู่ที่ 1 บ้านท่าเยี่ยม
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัวบาน
- หมู่ที่ 3 บ้านกอกนาฝาย
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองกรุง
- หมู่ที่ 5 บ้านห้วยลี่
- หมู่ที่ 6 บ้านตลิ่งชัน
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัว
- หมู่ที่ 8 บ้านเจ้าเอก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีรายละเอียดในขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
3.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
3.6 สรุป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3.1 วิธีการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตทั้งหมด
2) กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดประชากรไว้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 124 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 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 18 ข้อ

3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาทฤษฎี หลักการและแนวคิดจากตำราที่เกี่ยวข้องกับ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำกับดูแลพระราชบัญญัติควบคุมอาคารเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
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 โดยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมายวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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 และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี นำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของ ช่วงคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงษ์รัตนะ, 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 โดยการทดสอบค่าที่ (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้การทดสอบของ เชฟเฟ่

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

   +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

   0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

   -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

   แล้วนำคะแนนมาแทนค่าในสูตร (สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์, 2546)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรมเป้าหมาย

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ถ้า IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าต่ำกว่า 0.5 คำถามนั้นถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α- coefficient) ของครอนบาค (Zronbach, p.160)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

3. สถิติพื้นฐาน (ชูศรี วงษ์รัตนะ,2544)

3.1 ค่าร้อยละ (percentage)

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

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

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4. สูตรการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามเพศ (สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์, 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 1และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ

5. สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (พิชิต ฤทธ์จรูญ, 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 (mulitiple comparison) เพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post Hoc Test) โดยใช้สูตรของ Scheffe ดังนี้ (กัลยา วินิชย์ปัญชา, 2545)

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

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

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3.6 สรุป

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาถึงปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 124 ตัวอย่าง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีการศึกษาจากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้นำสิ่งเหล่านี้มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย และใช้หลักการทางสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา พร้อมทั้งมีการแยกประเด็นโดยใช้ความถี่เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย

บทที่ 4
ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยได้ทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน และได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและความเรียง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 25522

4.4 ความพึงพอใจของประชนชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

4.5 ความพึงพอใจของประชนชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารแยกตามกลุ่ม

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง (n = 124)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	58.90
หญิง	51	41.10
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	12	9.70
อายุ 30 - 40 ปี	29	23.40
อายุ 41 – 50 ปี	48	38.70
อายุ 50 ปีขึ้นไป	35	28.20
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	20.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	33.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	12	9.70
อนุปริญญา / ปวส.	18	14.50
ปริญญาตรี	21	16.90
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.60
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	18.50
พนักงานงานบริษัทเอกชน	12	9.70
เกษตรกรรม	62	50.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	27	21.80

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง (n = 124)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	14	11.30
10,000-15,000 บาท	20	16.10
15,001-20,000 บาท	29	23.40
มากกว่า 20,000 บาท	61	49.20

จากตาราง 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 มีอาชีพเป็นเกษตรกรจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีรายได้มากกว่า 20,000 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า อายุที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาเป็นอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมาเป็นอายุ 30-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

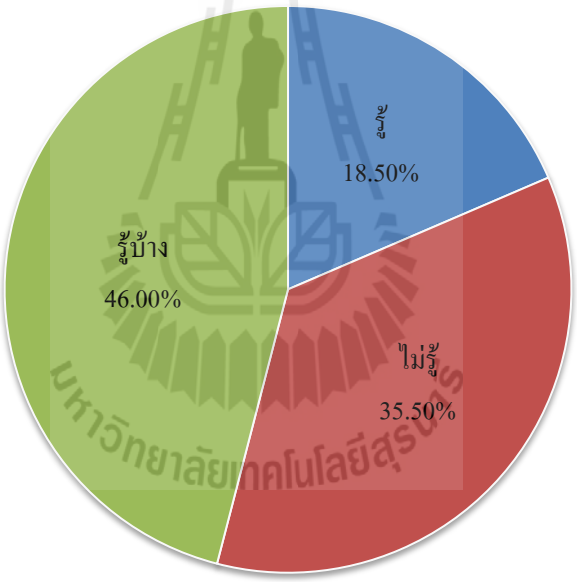
เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับประถมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาเป็นอาชีพรับราชการ / พนักงานของรัฐ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และรองลงมาเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

เมื่อพิจารณาตามรายได้พบว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ มีรายได้มากที่สุดคือ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมาเป็นรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รองลงมาเป็นรายได้ 10,000 -15,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30

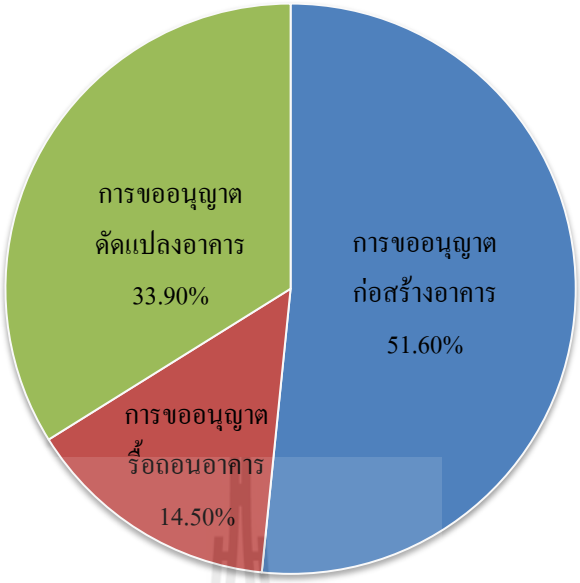
4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 25522

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 25522 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 124 คน ในแต่ละข้อดังนี้



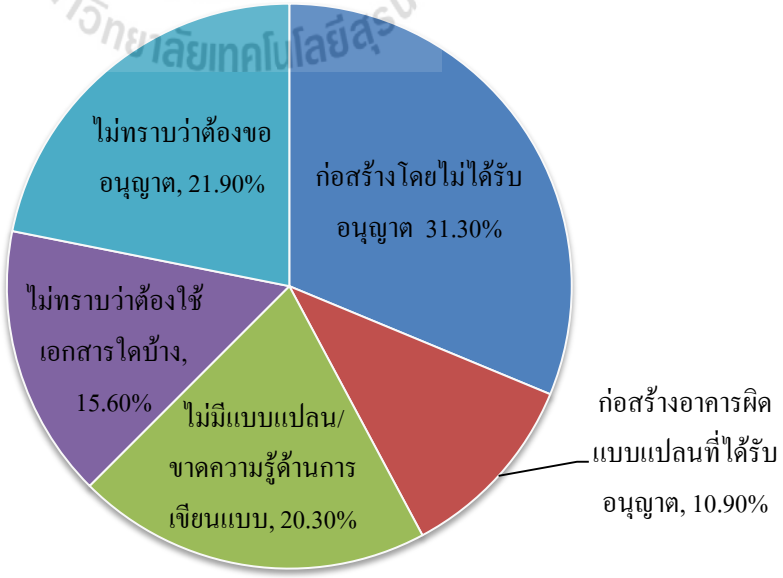
รูปที่ 4.1 ท่านมีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือไม่

จากรูปที่ 4.1 การพิจารณาความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า อันดับแรกคือ ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้บ้าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ ไม่รู้ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และ รู้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50



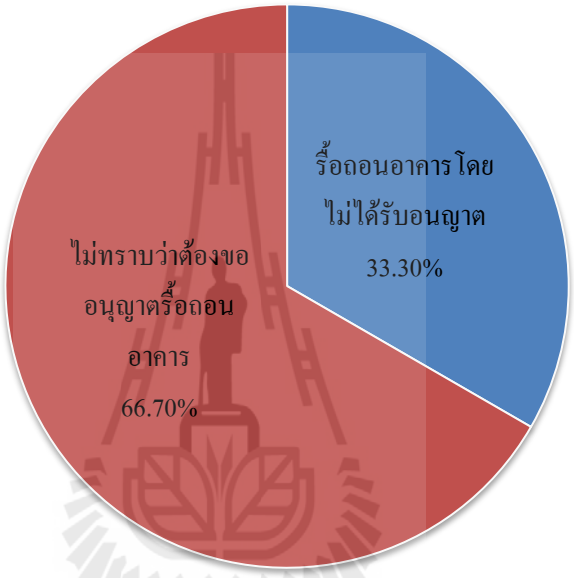
รูปที่ 4.2 ปัญหาที่ท่านเคยพบอันเป็นผลจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

จากรูปที่ 4.2 การพิจารณาปัญหาอันเป็นผลจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่าอันดับแรกคือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมาคือ การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และ การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50



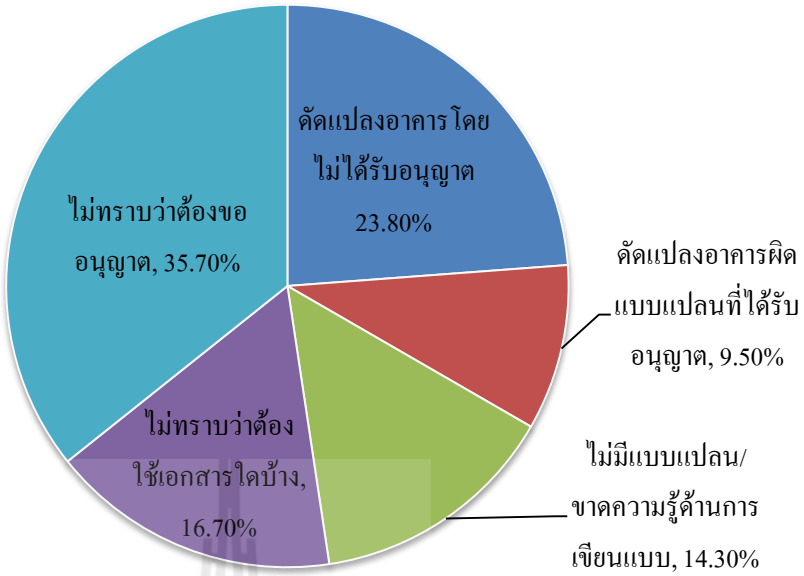
รูปที่ 4.3 ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

จากรูปที่ 4.3 การพิจารณา ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 64 คน พบว่าอันดับแรกคือ ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90



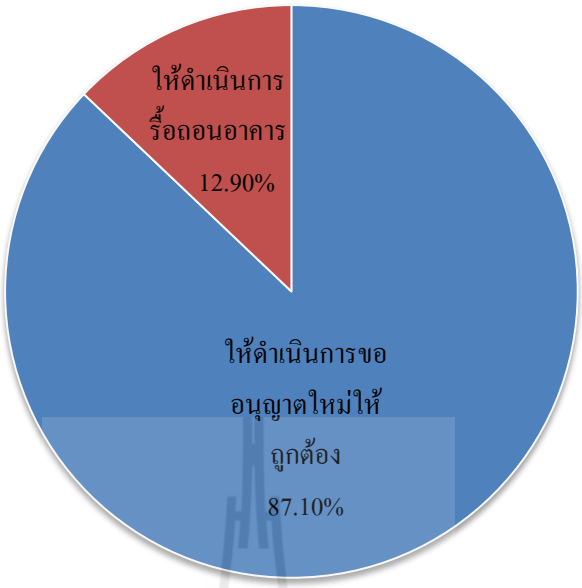
รูปที่ 4.4 ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

จากรูปที่ 4.4 การพิจารณา พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จำนวน 18 คน พบว่าอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30



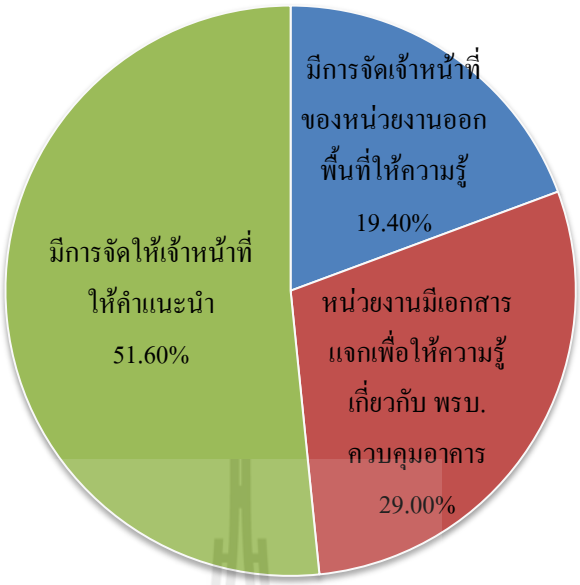
รูปที่ 4.5 ความถี่และร้อยละปัญหาของประชาชนที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตการดัดแปลงอาคาร

จากรูปที่ 4.5 การพิจารณาปัญหาที่พบมากที่สุดในการดัดแปลงอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาการขออนุญาตการดัดแปลงอาคาร จำนวน 42 คน พบว่าอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ ดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ดัดแปลงอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50



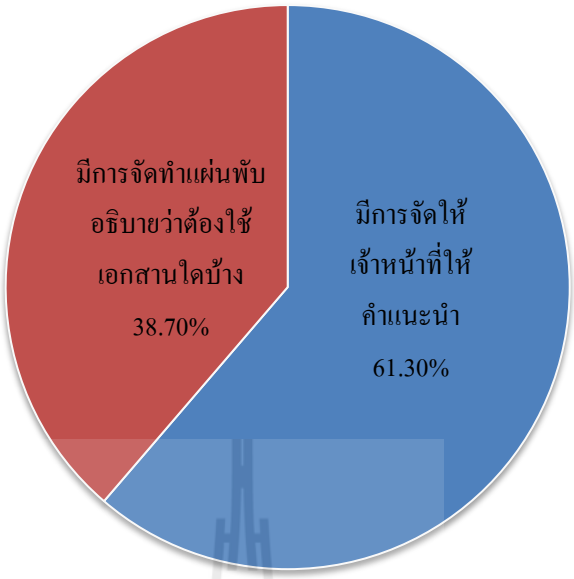
รูปที่ 4.6 หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

จากรูปที่ 4.6 การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต พบว่าอันดับแรกคือ ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 รองลงมาคือให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90



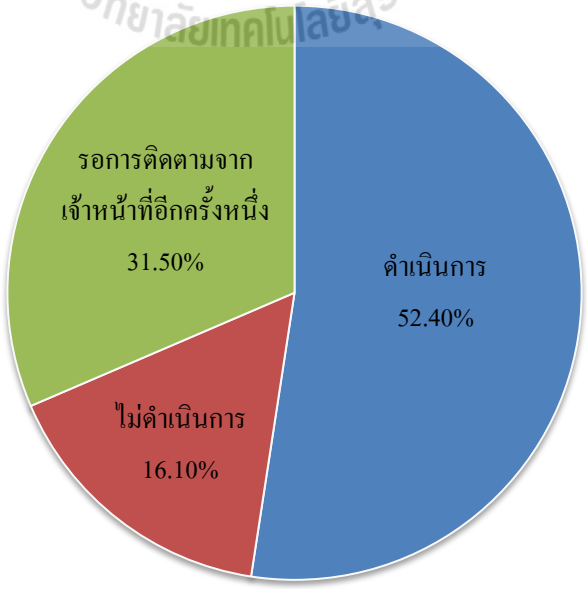
รูปที่ 4.7 หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร

จากรูปที่ 4.7 การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พบว่าอันดับแรกคือ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมาคือ หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40



รูปที่ 4.8 หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง

จากรูปที่ 4.8 การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง พบว่าอันดับแรกคือ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ38.70



รูปที่ 4.9 ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่

จากรูปที่ 4.9 การพิจารณาท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่ พบว่าอันดับแรกคือ ดำเนินการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาคือ รอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.50 และ ไม่ดำเนินการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10

4.4 ความพึงพอใจของประชนชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.57	0.52	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว	4.04	0.40	มาก
3. ด้านการบริการของพนักงาน	3.95	0.28	มาก
4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.31	มาก
รวม	**3.87**	**0.18**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.87, S.D.=0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.04, S.D.= 0.40) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ($\overline{X}$ =3.57, S.D.= 0.52) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านอื่นๆให้มากกว่าด้านความรวดเร็วเมื่อประชาชนมาขอรับบริการเพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากยิ่งๆขึ้นไป

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร จำแนกตาม ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.32	0.87	ปานกลาง
2. อัตราที่เก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินหรือไม่ต่ำเกินไป	3.57	0.95	มาก
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)	3.83	0.74	มาก
รวม	**3.57**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.57, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาตรายอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 3.83, S.D.= 0.74) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ =3.32, S.D.= 0.87) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในการคิดค่าธรรมเนียม ให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และ การคิดอัตราที่เรียกเก็บให้มีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป ให้เหมาะสมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการเพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากยิ่งๆขึ้นไป โดยเฉพาะด้านการคิดค่าธรรมเนียม ให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ต้องปรับปรุงมากกว่ารายการอื่นๆ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	0.62	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.14	0.78	มาก
3. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	3.80	0.85	มาก
4. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ	4.35	0.68	มาก
รวม	**4.04**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านความรวดเร็ว” ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ ($\overline{X}$ = 4.35, S.D.= 0.68) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการบริการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 3.80, S.D.= 0.85) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม, ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว , มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ให้กับผู้รับบริการที่มาติดต่อเพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากยิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ต้องปรับปรุงมากกว่ารายการอื่นๆ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.14	0.68	มาก
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	3.94	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง	3.83	0.60	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ	3.79	0.59	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	0.68	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	3.72	0.81	มาก
รวม	**3.95**	**0.28**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.68) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ ($\overline{X}$ = 3.79, S.D. = 0.59) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร, ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต , เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ, เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ให้กับผู้รับบริการที่มาติดต่อเพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากยิ่งๆขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ต้องปรับปรุงมากกว่ารายการอื่นๆ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.11	0.68	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.83	0.69	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.75	0.60	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.62	0.72	มาก
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.80	0.69	มาก
รวม	**3.82**	**0.31**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.68) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.72) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม, การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ให้กับผู้รับบริการที่มาติดต่อเพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากยิ่งๆขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ต้องปรับปรุงมากกว่ารายการอื่น ๆ

4.5 ความพึงพอใจของประชนชนต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคารแยกตามกลุ่ม

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กันทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย มีผลการ วิเคราะห์ดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย (n = 73)		หญิง (n = 51)		t	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.52	0.56	3.65	0.43	-1.42	0.15
2. ความรวดเร็ว	4.01	0.40	4.09	0.39	-1.02	0.36
3. การบริการของเจ้าพนักงาน	3.92	0.28	3.99	0.29	-1.32	0.18
4. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.33	3.80	0.27	0.76	0.44
ภาพรวม	**3.85**	**0.18**	**3.90**	**0.17**	**-1.46**	**0.14**

จากตาราง 4.7 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′ Method) มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	0.303	3	0.101	0.367	0.777
	ภายในกลุ่ม	33.054	120	0.275		
	รวม	33.358	123			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.430	3	0.477	3.046	0.031*
	ภายในกลุ่ม	18.780	120	0.156		
	รวม	20.210	123			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.454	3	0.151	1.837	0.144
	ภายในกลุ่ม	9.885	120	0.082		
	รวม	10.339	123			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.912	3	0.304	3.291	0.023*
	ภายในกลุ่ม	11.085	120	0.092		
	รวม	11.997	123			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.333	3	0.111	3.436	0.019*
	ภายในกลุ่ม	3.878	120	0.032		
	รวม	4.212	123			

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม และใน “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามกลุ่มการศึกษาที่ 0.05 ส่วน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” และ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′ Method) ได้ผล ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชน		ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ด้านความรวดเร็ว	$\overline{X}$	3.97	3.87	4.13	4.10
ต่ำกว่า 30 ปี	3.97	-	0.887	0.684	0.841
30-40 ปี	3.87	-	-	0.049*	0.155
41-50 ปี	4.13	-	-	-	0.983
50 ปีขึ้นไป	4.10	-	-	-	-

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน		ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ					
ให้บริการ	$\overline{X}$	4.08	3.78	3.78	3.82
ต่ำกว่า 30 ปี	4.08	-	0.049*	0.032*	0.093
30-40 ปี	3.78	-	-	1.000	0.972
41-50 ปี	3.78	-	-	-	0.965
50 ปีขึ้นไป	3.82	-	-	-	-
ในภาพรวม	$\overline{X}$	3.90	3.78	3.90	3.87
ต่ำกว่า 30 ปี	3.90	-	0.297	1.000	1.000
30-40 ปี	3.78	-	-	0.037*	0.077
41-50 ปี	3.90	-	-	-	0.999
50 ปีขึ้นไป	3.87	-	-	-	-

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.9 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.90) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับ กลุ่มอายุ 30-40 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า "ด้านความรวดเร็ว" กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.13) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-40 ปี ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านความรวดเร็วให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละช่วงอายุ เช่นทำงานให้รวดเร็วขึ้น, ตรงต่อเวลา, บริการทันทีเมื่อมาถึงสถานที่บริการเมื่อผู้รับบริการกลุ่มอายุอื่นๆแตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-50 ปี มาขอรับบริการ

ขณะที่ "ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ" พบว่า กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.08) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละช่วงอายุ เช่น อธิบายชัดเจน, ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน, เหมาะสมและเป็นขั้นเป็นตอนเมื่อผู้รับบริการกลุ่มอายุอื่นๆแตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	1.150	5	0.230	0.843	0.522
	ภายในกลุ่ม	32.208	118	0.273		
	รวม	33.358	123			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.603	5	0.121	0.725	0.606
	ภายในกลุ่ม	19.607	118	0.166		
	รวม	20.210	123			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.224	5	0.245	3.169	0.010*
	ภายในกลุ่ม	9.115	118	0.077		
	รวม	10.339	123			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.591	5	0.118	1.222	0.303
	ภายในกลุ่ม	11.407	118	0.097		
	รวม	11.997	123			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.158	5	0.032	0.921	0.470
	ภายในกลุ่ม	4.053	118	0.034		
	รวม	4.212	123			

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การ บริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ” และ ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′ Method) ได้ผล ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	3.88	3.89	4.04	3.94	4.15	3.88
ประถมศึกษา	3.88	-	1.000	0.772	0.994	0.075	1.000
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.89	-	-	0.737	0.993	0.038*	1.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.04	-	-	-	0.971	0.946	0.914
อนุปริญญา/ปวส.	3.94	-	-	-	-	0.381	0.998
ปริญญาตรี	4.15	-	-	-	-	-	0.427
สูงกว่าปริญญาตรี	3.88	-	-	-	-	-	-

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.11 พบว่าใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.15) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละระดับของการศึกษา เช่น เจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้วยความเป็นมิตร, รวดเร็ว, สนใจและตอบข้อซักถาม, ไม่รับสินบน, บริการไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัด สระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	2.558	3	0.853	3.322	0.022*
	ภายในกลุ่ม	30.800	120	0.257		
	รวม	33.358	123			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.439	3	0.480	3.066	0.031*
	ภายในกลุ่ม	18.771	120	0.156		
	รวม	20.210	123			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.256	3	0.085	1.016	0.388
	ภายในกลุ่ม	10.083	120	0.084		
	รวม	10.339	123			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.458	3	0.153	1.586	0.196
	ภายในกลุ่ม	11.540	120	0.096		
	รวม	11.997	123			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.554	3	0.185	6.056	0.001*
	ภายในกลุ่ม	3.658	120	0.030		
	รวม	4.212	123			

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม และใน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” “ด้านความรวดเร็ว” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามกลุ่มการศึกษาที่ 0.05 ส่วน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” และ “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′ Method) ได้ผล ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน		รับราชการ พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เกษตรกรรม	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	$\overline{X}$	3.30	3.66	3.68	3.53
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.30	-	0.263	0.029*	0.481
พนักงานบริษัทเอกชน	3.66	-	-	1.000	0.897
เกษตรกรรม	3.68	-	-	-	0.640
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.53	-	-	-	-
ด้านความรวดเร็ว	$\overline{X}$	3.88	3.97	4.05	4.21
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.88	-	0.921	0.370	0.037*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.979	-	-	0.951	0.410
เกษตรกรรม	4.052	-	-	-	0.381
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.213	-	-	-	-
ในภาพรวม	$\overline{X}$	3.74	3.87	3.09	3.93
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.74	-	0.183	0.004*	0.002*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.87	-	-	0.984	0.832
เกษตรกรรม	3.09	-	-	-	0.862
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.93	-	-	-	-

*$p \leq 0.05$

จากตาราง 4.13 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.93) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับ กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ แต่กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.74) และ เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับ กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น มีความชัดเจนโปร่งใส , เหมาะสมเป็นธรรมเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆเมื่อผู้รับบริการกลุ่มอาชีพอื่นๆแตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม มาขอรับบริการ

ขณะที่ “ด้านความเร็ว” พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านความรวดเร็วให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่นทำงานให้รวดเร็วขึ้น , ตรงต่อเวลา , บริการทันทีเมื่อมาถึงสถานที่บริการ เมื่อผู้รับบริการกลุ่มอาชีพอื่นๆแตกต่างจากกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	1.433	3	0.478	1.796	0.152
	ภายในกลุ่ม	31.924	120	0.266		
	รวม	33.358	123			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.495	3	0.165	1.005	0.393
	ภายในกลุ่ม	19.714	120	0.164		
	รวม	20.210	123			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.779	3	0.260	3.259	0.024*
	ภายในกลุ่ม	9.560	120	0.080		
	รวม	10.339	123			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.110	3	0.037	0.370	0.775
	ภายในกลุ่ม	11.887	120	0.099		
	รวม	11.997	123			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.097	3	0.032	0.946	0.421
	ภายในกลุ่ม	4.114	120	0.034		
	รวม	4.212	123			

*p $\leq$ 0.05

จากตาราง 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามกลุ่มการศึกษาที่ 0.05 ส่วน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” และ ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′ Method) ได้ผล ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชน		ต่ำกว่า 10,000	10,000-15,000	15,001-20,000	มากกว่า 20,000
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	3.75	3.91	3.98	4.00
ต่ำกว่า 10,000	3.75	-	0.415	0.099	0.032*
10,000-15,000	3.91	-	-	0.885	0.706
15,001-20,000	3.98	-	-	-	0.992
มากกว่า20,000	4.00	-	-	-	-

*p $\leq$ 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่าใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” กลุ่มรายได้ มากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจมากโดยมีระดับคะแนนมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.00) และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะมีความแตกต่างกับกลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 10,000 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันควรต้องปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละระดับจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เช่น เจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้วยความเป็นมิตร, รวดเร็ว, สนใจและตอบข้อซักถาม, ไม่รับสินบน, บริการไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อผู้รับบริการกลุ่มระดับจำแนกตามรายได้อื่น ๆ แตกต่างจากกลุ่มระดับรายได้ มากกว่า 20,000 มาขอรับบริการ

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 การศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 เมื่อพิจารณาตามอายุ ของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาเป็นอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาสูงสุด ของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 เมื่อพิจารณาตามอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 เมื่อพิจารณาตามรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุด คือ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40

5.1.2 ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แยกตามประเภทการขออนุญาต สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัญหาที่พบมากที่สุด อันดับแรกคือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา คือ การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และ การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 โดยมีรายละเอียด ของการขออนุญาตแต่ละประเภทดังนี้

1) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ การก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90
2) การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 โดยมีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ

35.70 รองลงมาคือ ดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80

3) การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 โดยมีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

สรุปได้ว่าปัญหาหลัก ๆ ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีสองประเด็น คือ ประเด็นแรกคือไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต ก่อสร้าง รื้อถอน และ ดัดแปลงอาคาร ประเด็นที่สองคือ ก่อสร้าง รื้อถอน และ ดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต

5.1.3 ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้างดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =-3.87, S.D.=0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “ด้านความรวดเร็ว” ($\overline{X}$ = 4.04, S.D.= 0.40) ขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” ($\overline{X}$ =3.57, S.D.= 0.52) หรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะใน “ด้านความรวดเร็ว” อย่างไรก็ตามการขออนุญาตอาจมีค่าใช้จ่ายในด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่อนข้างมาก ทำให้ “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” เป็นการให้บริการที่มีคะแนนน้อยกว่าทุกด้าน

เมื่อพิจารณาตามรายข้อทราบว่า ผู้มารับบริการให้คะแนนประเมินสูงที่สุดใน “ด้านความรวดเร็ว” หัวข้อบริการทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ ($\overline{X}$ = 4.35, S.D.= 0.68) และมีค่าต่ำสุดใน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” หัวข้อ การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ =3.32, S.D.= 0.87) หรืออาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี แต่ผู้มารับบริการยังมีความแคลงใจในการคำนวณค่าบริการ ดังนั้นหากองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน มีการชี้แจงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจน และการนำแบบช่วยคำนวณค่าธรรมเนียมที่ตรวจสอบได้ ก็จะช่วยลดความแคลงใจของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

ระดับความพึงพอใจ เมื่อแยกตามกลุ่มประชากรตามเพศ พบว่าไม่มีผลต่อความแตกต่างในด้านของความพึงพอใจ ขณะที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในภาพรวม และใน “ด้านความรวดเร็ว” “ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ” แตกต่างกัน โดยในภาพรวม กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 30-40 ปี ส่วน “ด้านความรวดเร็ว” กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-40 ปี ขณะที่ “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” แตกต่างกัน โดย “ด้านความรวดเร็ว” กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-40 ปี

อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และ “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” “ด้านความรวดเร็ว” แตกต่างกัน โดยในภาพรวม พบว่า กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับ กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม ส่วน “ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ” กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ขณะที่ “ด้านความเร็ว” กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจ แตกต่างกับกลุ่มรับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจ “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” แตกต่างกัน โดยกลุ่มรายได้ มากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 10,000

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่เกิดจาการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต และการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเกรงกลัว การฝ่าฝืนข้อบังคับ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ต้องมีการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้นอีกทั้งข้อความเนื้อหาต้องใช้ข้อความที่ง่าย ชัดเจนไม่ยุงยากซับซ้อน เนื่องจากประชาชนมี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน
2. ควรมีการส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้นำไปให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย
3. ในด้านความโปร่งใสของการคิดค่าธรรมเนียม ซึ่งได้รับคะแนนต่ำสุดสามารถแก้ไขได้โดยจัดทำแบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง และการทำป้ายโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีความโปร่งใสรวมทั้งทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการคิดค่าธรรมเนียม จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจนโปรงใส ทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นธรรมเมื่อมาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546) **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546** กรุงเทพฯ :ประสานมิตร.

กฤษณ์กมล กมลลาศน์. (2546) **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในการจัดบริการและสวัสดิการทางการศึกษา เฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545) **การใช้ spss for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล** (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กำพล เกียรติปฐมชัย. (2543) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดสกลนคร .** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จุฑามาศ คุปตระกูล .(2544) **ความเป็นเลิศในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ, และคนอื่นๆ. (2547) **รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้า ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย.** เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.

จิรศักดิ์ พยุงวงศ์. (2550) **ความคิดเห็นของเจ้าของอาคารที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ของเทศบาลเมืองคลองหลวง.** รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิริน อุดมเลิศ. (2540) **การให้บริการสาธารณะเพื่อวัดความพึงพอใจในบริการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2547) **จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชาญชัย บุตรแสบโคตร. (2547) **การศึกษาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชูศรี วงษ์รัตนะ. (2544) **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย(พิมพ์ครั้งที่ 7).** กรุงเทพฯ: เนรมิตการพิมพ์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547) **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรช (1989).

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2543) **หลักการให้บริการครบวงจร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ, และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2544) **ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน หลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี.

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548) **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)** จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ธนเมศฐ์ มหาวงศนันท์. (2550) **การศึกษาการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธวัชชัย พรหมวิชัย. (2547) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การขอ อนุญาตทำงานเชื่อมในเขตทางหลวง ของสำนักงานทางหลวงที่ 3 ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นชพรรณ จั่นทอง. (2544) **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นงนุช หมวดอินทร์. (2548) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของร้านดีแทค ช็อปของบริษัทโกบอลอินโฟร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขาบางกะปิ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543) **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้ บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

ประยุกต์ โปร่งฟ้า. (2546**) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.**

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540) **สมาชิกองค์การบริการส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น).** กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545) **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

พิชิต ฤทธ์จรูญ. (2547) **ระเบียบวิธีการวัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เฮ้า ออฟ เคอร์มิสท์.

พิศักดิ์ กุสุโมทย์. (2543) **ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปิโตเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547) **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วรเดช จันทรศร. (2544) **การปฏิรูปวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริการประชาชน.** กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

ศรีประภา หันกาวงษ์. (2545) **การบริการเพื่อความพึงพอใจ.** กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงศ์. (2542) **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมิต สัชฌุกร. (2546) **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

สมชาย กิจยรรยง (2544) **หลักสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ**. ปทุมธานี : นานาภัณฑ์.

สมบูรณ์ พรรณาภพ. (2540) **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จูนพับลิชชิ่ง.

สินาด กรีทวี. (2551) **การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพุทธศักราช 2522 ในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน.** รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุริยา โอทยากุล. (2544) **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการรื้อระบบองค์การ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์. (2546) **การวิจัยทางการศึกษา.** ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

สุรพงษ์ คะนองเดช.(2541) **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเขื่องใน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา.(2542) **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.

อิสระ ยาวะโนภาส. (2541) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อำนวยพร มณีงาน. (2542) **ปัจจัยบางประการที่มีความต้องการสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการเงินฝากและอื่นๆ จากธนาคารพาณิชย์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543) **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัย.

Bouman, J.S & David, L.N. (1997) **Public personal management.** New York : Basic book lnc.

Bertram, M.G. (1964) **Organization and their managing.** New York: The free press of Glencoe.

Cronbach,L.J. (1971) **Essentials of psychological testing (4th 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.

Zergiowonny, T.J (1997) **Educational governance and administration.** Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1) ❒ ชาย 2) ❒ หญิง

2. อายุ

1) ❒ ต่ำกว่า 30 ปี 2) ❒ อายุ 30 - 40 ปี

3) ❒ อายุ 41 – 50 ปี 4) ❒ อายุ 50 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

5. รายได้ต่อเดือน

1) ❒ ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) ❒ 10,000 – 15,000 บาท

3) ❒ 15,001 – 20,000 บาท 4) ❒ มากกว่า 20,000 บาท

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว

1. ท่านมีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือไม่

   1) ❒ รู้ 2) ❒ ไม่รู้ 3) ❒ รู้บ้าง

2. ปัญหาที่ท่านเคยพบอันเป็นผลจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

   1) ❒ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 3)
   2) ❒ การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 4)
   3) ❒ การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 5)

3. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

   1) ❒ ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต
   2) ❒ ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
   3) ❒ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
   4) ❒ ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
   5) ❒ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต

4. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

   1) ❒ รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต
   2) ❒ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน

5. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร

   1) ❒ ดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต
   2) ❒ ดัดแปลงอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
   3) ❒ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
   4) ❒ ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
   5) ❒ ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต

6. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

   1) ❒ ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง 2) ❒ ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร
   3) ❒ คำแนะนำอื่นๆ ระบุ.....

7. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร

1) ❒ มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้

2) ❒ หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร

3) ❒ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

8. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง

1) ❒ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

2) ❒ มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง

9. ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่

1) ❒ ดำเนินการ 2) ❒ ไม่ดำเนินการ 3) ❒ รอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ					
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
2. อัตราที่เก็บมีความหมายเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป					
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)					
ด้านความรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว					
6. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้					
7. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ					
ด้านการบริการของพนักงาน					
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
9. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต					
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
11. ควรซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่าง ตั้งใจ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
14. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
15. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
17. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
18. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

นายสมัคร หยดย้อย เกิดวันที่ 3 พฤษภาคม 2522 ที่อยู่ปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่ 8 หมู่ที่ 11 ตำบลบางขันหมาก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ปัจจุบันทำงานอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนโยธา กระทรวงมหาดไทย สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาวิชาก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี จังหวัดลพบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี