



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566



มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน จำนวน 400 คน ซึ่งสุ่มแบบบังเอิญจากประชากรทั้งสิ้น 30,209 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านภาพรวม งานบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่างานบริการมีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการโดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และงานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคืองานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณางานบริการรายด้าน ดังนี้

2.1 งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

2.2 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

2.3 งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.4 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.5 งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

3.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

4.1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน

4.1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับแรงดันน้ำประปาให้เหมาะสม

4.2 งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

4.2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อมีปัญหาควรมีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ

4.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

4.3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

4.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล การติดต่อควรมีช่องทางที่ติดต่อได้ง่ายขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากการสนับสนุนงบประมาณและข้อมูลต่างๆ จากเทศบาลตำบลโคกตูม

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกตูม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และขอขอบพระคุณประชาชนที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการดำเนินงานอย่างเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลในครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านรวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ทุกท่าน

คณะผู้ประเมิน

กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกตูม จังหวัดลพบุรี	10
ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกตูม.....	10
โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกตูม.....	13
หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการใช้บริการ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	26
ความหมายของความพึงพอใจ.....	26
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	27
การวัดความพึงพอใจ.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	31
ความหมายของการบริการ.....	31
ความสำคัญของการบริการ.....	32
ลักษณะของการบริการ.....	33
หลักการให้บริการ.....	37

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ลักษณะของการบริการที่ดี.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	41
ด้านกระบวนการให้บริการ.....	41
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	43
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	47
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
งานวิจัยในประเทศ.....	55
งานวิจัยต่างประเทศ.....	59
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	70

บทที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม).....	71
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้.....	76
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร.....	84
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	91
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535.....	99
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	107
สมมติฐานการวิจัย.....	107
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	107
วิธีดำเนินการวิจัย.....	108
สรุปผลการวิจัย.....	109
อภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	117
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ข งานบริการของเทศบาล.....	144

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพ 1	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
ภาพ 2	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	8
ภาพ 3	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	8
ภาพ 4	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกตูม.....	13

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนตัว.....	66
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนก ตามประเภทผู้ขอและประเภทอาคาร ที่ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	68
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทงานขออนุญาตประกอบ กิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535.....	69
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการภาพรวม.....	70
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ภาพรวม.....	71
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการ ให้บริการ.....	72
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	73
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	74
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพ การให้บริการ.....	75
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	75

ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ภาพรวม.....	76
ตาราง 12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	77
ตาราง 13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	78
ตาราง 14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	79
ตาราง 15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	80
ตาราง 16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	81
ตาราง 17	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	82
ตาราง 18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	83
ตาราง 19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ภาพรวม.....	84

ตาราง 20	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	85
ตาราง 21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	86
ตาราง 22	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	87
ตาราง 23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	88
ตาราง 24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	89
ตาราง 25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	90
ตาราง 26	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ภาพรวม.....	91
ตาราง 27	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	92
ตาราง 28	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	93

ตาราง 29	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	94
ตาราง 30	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	95
ตาราง 31	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	96
ตาราง 32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	97
ตาราง 33	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	98
ตาราง 34	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ภาพรวม.....	99
ตาราง 35	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	100
ตาราง 36	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	101
ตาราง 37	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	102

	หน้า
ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	103
ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	104
ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล	105
ตาราง 41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล.....	106

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดอันประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ส่งผลให้บทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนใน

การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณ เหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถ ดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้นโดยหน้าที่หลัก

ประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นระบบการปกครองตนเองซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหา และ/หรือความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าโทรศัพท์และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษและการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้สำนักงานเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการและการบริการประชาชนสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม ระยะทางจากบ้านและเทศบาล (ยกเว้นงานบริการน้ำประปา หมู่ 2)

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีให้มีประสิทธิภาพที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกตูม ตลอดจนเป็นประโยชน์หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตำบลนิคมสร้างตนเอง ชาย 6,999 คน หญิง 7,034 คน ตำบลโคกตูม ชาย 7,912 คน หญิง 8,264 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 30,209 คน (เทศบาลตำบลโคกตูม, 2566, หน้า 4) และงานที่ใช้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนแน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้ขอ ประเภทอาคารที่ขออนุญาต ประเภทงานที่ขออนุญาต ระยะทางจากบ้านและเทศบาล และงานบริการของเทศบาล

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20 – 40 ปี
- 3) 41 – 60 ปี
- 4) มากกว่า 60 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- 3) อนุปริญญา/ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ

- 1) เกษตรกร
- 2) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
- 3) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 4) รับจ้างทั่วไป
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.1.5 ประเภทผู้ขอ

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) นิติบุคคล
- 3) ห้างหุ้นส่วน
- 4) บริษัท

2.1.6 ประเภทอาคารที่ขออนุญาต

- 1) บ้าน
- 2) อาคารพาณิชย์
- 3) โรงงาน

2.1.7 ประเภทงานที่ขออนุญาต

- 1) เก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล
- 2) ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 3) จัดตั้งตลาด
- 4) จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร
- 5) จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

2.1.8 ระยะทางจากบ้านและเทศบาล

- 1) น้อยกว่า 3 ก.ม.
- 2) 3 – 5 ก.ม.
- 3) 6 – 10 ก.ม.
- 4) มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป

2.1.9 งานบริการของเทศบาล

- 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
- 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร
- 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติในทางบวกหรือทางลบต่อการมาใช้บริการเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ระบบและขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เช่น มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการให้บริการ มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในการทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการในด้านต่างๆ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง รูปแบบการบริการที่เป็นไปตามความต้องการที่เพียงพอความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่น หน้ากากอนามัย ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย

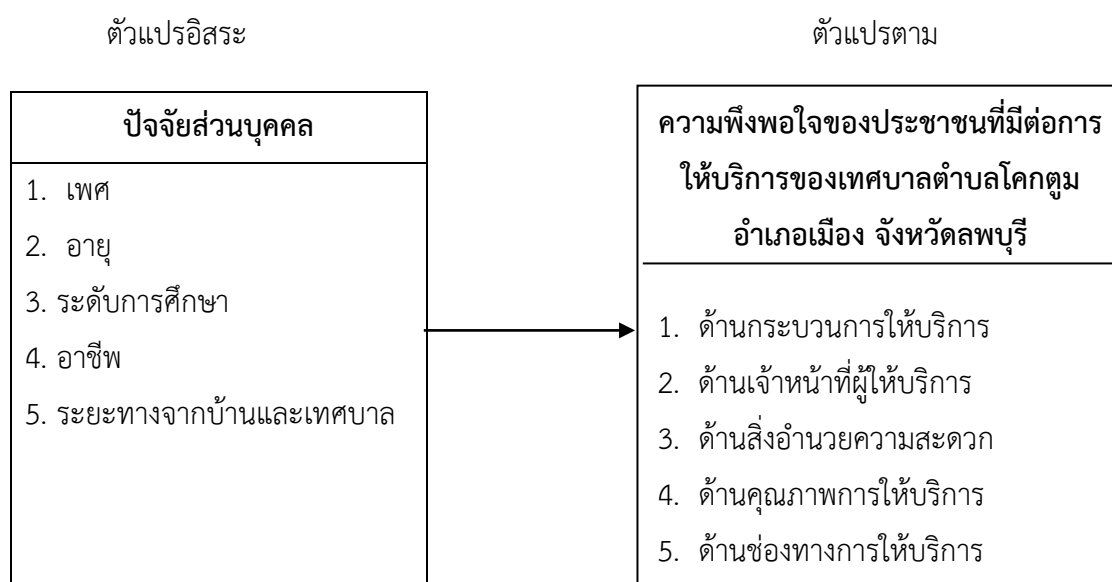
1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการบริการที่เป็นไปตามความต้องการหรือพึงพอใจของผู้มารับบริการ เช่น การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก ได้รับบริการที่รวดเร็วและเชื่อถือได้

1.5 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่มีไว้ให้กับผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงงานที่ใช้บริการได้ เช่น มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

2. การบริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ประกอบด้วย 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

กรอบแนวคิดในการวิจัย

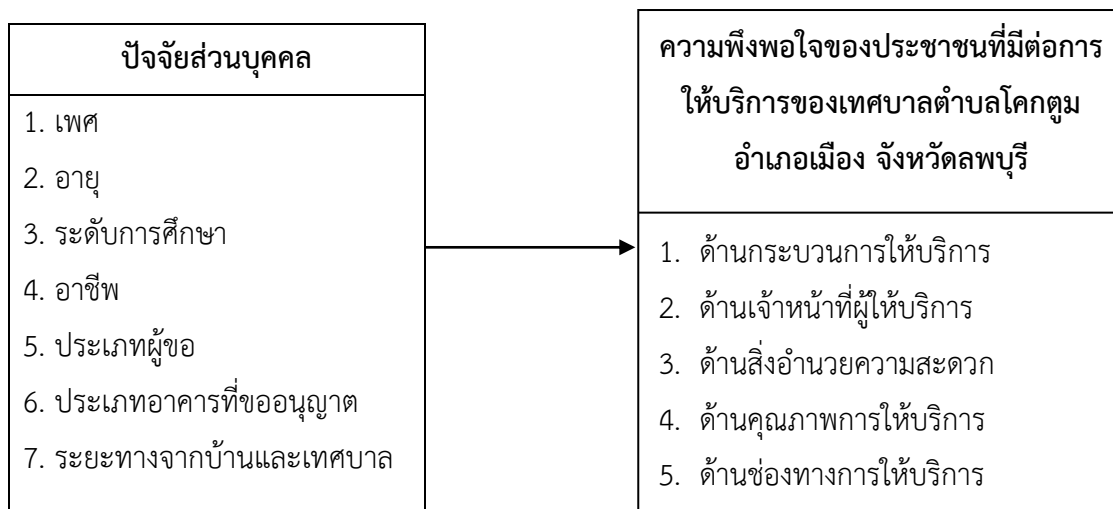
กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และนำมาประยุกต์เขียนเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพ 1 – 3



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

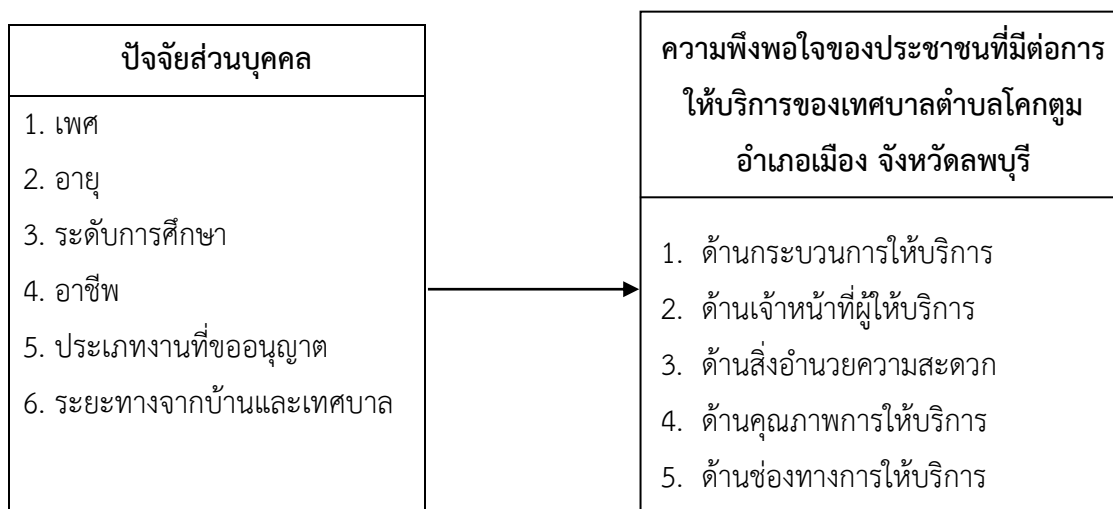
ตัวแปรตาม



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยจึงกำหนดลำดับหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกตูม จังหวัดลพบุรี
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกตูม
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกตูม
 - 1.3 หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 2.3 การวัดความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 3.3 ลักษณะของการบริการ
 - 3.4 หลักการให้บริการ
 - 3.5 ลักษณะของการบริการที่ดี
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 - 4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
 - 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกตูม จังหวัดลพบุรี

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกตูม

เทศบาลตำบลโคกตูมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลโคกตูมซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศจัดตั้งสุขาภิบาลโคกตูม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2507 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 81 ตอนที่ 116 วันที่ 8 ธันวาคม 2507 และเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลโคกตูมโดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542

คำขวัญเทศบาล

เขาตะกร้างามเลิศ แหล่งกำเนิดพุทองตานตะวัน มหัศจรรย์ฝูงค้างคาว สูงติดดาวเขาจันทแล งามแท้ถ้าพระธาตุ ไส้สะอาดน้ำอ่างห้วยส้ม แวะชมสวนห้วยจันทร์ แหล่งสวรรค์อ่างซับเหล็ก แหล่งประวัติศาสตร์ขึ้นเอก สมัยสมเด็จพระนารายณ์

ปรัชญา

ยึดหลักธรรมาภิบาล บริหารฉะไว ใส่ใจการศึกษา พัฒนาอาชีพและสิ่งแวดล้อม นอบน้อมและเป็นมิตร ทุ่มเทศิตให้บริการ

วิสัยทัศน์

เมืองแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแหล่งผลิตอาหารทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ มุ่งเน้นบริการประชาชน

พันธกิจ

จัดระบบการบริหารจัดการ พัฒนาระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการชุมชนแบบมืออาชีพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สร้างพลังชุมชนให้ร่วมกันขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาไปสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นระบบเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดี ทั้งด้านทรัพยากรบุคคลทุกระดับ งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ การบริหารจัดการ คุณธรรม การตลาดและเครื่องจักรกล
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์โดยพัฒนาและจัดระบบข้อมูลให้เป็นศูนย์กลางของทุกหน่วยงาน สามารถให้บริการและใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ครอบคลุม ทัวถึงและเป็นปัจจุบัน
3. ยุทธศาสตร์การให้บริการแบบมืออาชีพ โดยจัดบริการทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การกีฬา การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และเชิงเกษตร การอนามัย

การรักษาพยาบาล การให้สงเคราะห์ สถาบันการเงิน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การเกษตรปลอดสารพิษรวมทั้งเป็นแหล่งอาหารพื้นถิ่น

4. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เป็นการรวมกลุ่มและจัดตั้งกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ การวิจัยเชิงสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดระบบความปลอดภัยในชุมชน การจัดการป้องกันอาชญากรรมและยาเสพติด

5. ยุทธศาสตร์การสร้างพลังชุมชน โดยบูรณาการสรรพกำลังทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ร่วมกันพัฒนา องค์การของภาคประชาชนให้เข้มแข็งด้วยการประสานพลังของทุกฝ่ายตามหลักการมีส่วนร่วมเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชนในเทศบาลตำบลโคกตูม

เป้าหมายในภาพรวม

1. ทั้ง 32 ชุมชนของเทศบาลเป็นชุมชนน่าอยู่ บริการขั้นพื้นฐานครบถ้วนประชากรร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด มีคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสได้รับการสงเคราะห์ทั่วถึงกัน มีกลุ่มพื้นฐาน ได้แก่ กลุ่มเยาวชน กลุ่มออมทรัพย์และกลุ่มอาชีพ วัดศิลปวัฒนธรรมประเพณีได้รับการบำรุงรักษาและสืบสานอย่างดี

2. มีแหล่งท่องเที่ยวหลักที่บริหารจัดการแบบบูรณาการระหว่างเทศบาลเอกชน-ชุมชน ได้แก่ อ่างซับเหล็ก เขาจีนแล เขาตะกร้า หุ่นเทียนสวนนกวัดห้วยจันทร์ อ่างห้วยส้มให้บริการตลอดทั้งปี

3. มีแหล่งจำลองสถานที่ท่องเที่ยวไว้ 1 ชุด โดยรวมแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดไว้ในจุดเดียวเพื่อเป็นจุดส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาล

4. เป็นแหล่งอาหารพื้นถิ่นและศิลปวัฒนธรรมประเพณีพื้นบ้านและทุกชุมชนมีของดีประจำชุมชน (OTOP)

5. เป็นแหล่งบริการข้อมูลทั้งระบบและการประชาสัมพันธ์ในระดับชุมชนอย่างทั่วถึง

6. มีถนน 4 เลนในถนนสายหลักและระบบน้ำประปาแบบมาตรฐาน

7. มีห้องสมุด ห้องประชุมขนาดใหญ่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนและศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต

8. มีการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลทุกระดับอย่างเป็นระบบ

9. มีสถาบันการเงินและสถานธนาภิบาล

10. มีสถาบันการศึกษาหรือวิทยาเขตสถาบันอุดมศึกษา

ทำเลที่ตั้ง

ตั้งอยู่ติดทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3017 (สายลพบุรี-วังม่วง) หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ก่อสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2546 งบประมาณ 13,770,000 บาท

และตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ทางทิศตะวันออกของจังหวัดลพบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 153 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 221 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลนิคมสร้างตนเองและตำบลโคกตูม รวม 27 หมู่บ้าน

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ตำบลคลองเกตุ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลนายาว อำเภอพระพุทธบาท ตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ตำบลช่องสาริกา อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลช่องสาริกา และตำบลดีลัง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเขาสามยอด ตำบลเขาพระงาม ตำบลท่าศาลา ตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

สภาพภูมิศาสตร์

ลักษณะภูมิประเทศบริเวณนี้ มีสภาพเป็นพื้นที่ราบดอนลาดต่อเนื่องมาจากแนวภูเขาทางทิศตะวันตก ได้แก่ เขาจันแล เขาพระพุทธ และเขาวง ลาดเอียงจากด้านทิศตะวันตกมาด้านตะวันออกมีความชันไม่มาก

สภาพภูมิอากาศ

บริเวณพื้นที่นี้มีสภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะภูมิอากาศในรอบ 30 ปี ตรวจวัดโดยสถานีตรวจอากาศจังหวัดลพบุรี สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. อุณหภูมิ อุณหภูมิเฉลี่ย 28.1 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 30.6 องศาเซลเซียส ในเดือนเมษายน อุณหภูมิต่ำสุด 26.6 องศาเซลเซียส

2. ความชื้นสัมพัทธ์ ความชื้นสัมพัทธ์ตลอดปีมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 70 ความชื้นสัมพัทธ์มีค่าสูงสุดในเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ค่าเฉลี่ยรายเดือนอยู่ระหว่างร้อยละ 73.82 และในช่วงมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม ความชื้นสัมพัทธ์ลดลงมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 59 - 68

3. ปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายปี 1,211.9 มิลลิเมตร และเดือนที่มีฝนตกมากที่สุด คือเดือนกันยายน

แหล่งน้ำ

ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกตูม สามารถจำแนกแหล่งน้ำได้ดังนี้

1. แหล่งน้ำผิวดิน มีแหล่งน้ำผิวดินที่สำคัญ 2 แห่ง คือ อ่างเก็บน้ำห้วยซับเหล็ก ขนาดความจุ 9,036,080 ลูกบาศก์เมตร และอ่างเก็บน้ำห้วยส้ม ขนาดความจุ 12,500,000 ลูกบาศก์เมตร ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำทั้งสองแห่งเพื่อการเกษตรกรรมเป็นหลัก

2. แหล่งน้ำบนดิน ได้แก่ ห้วยซับเหล็ก

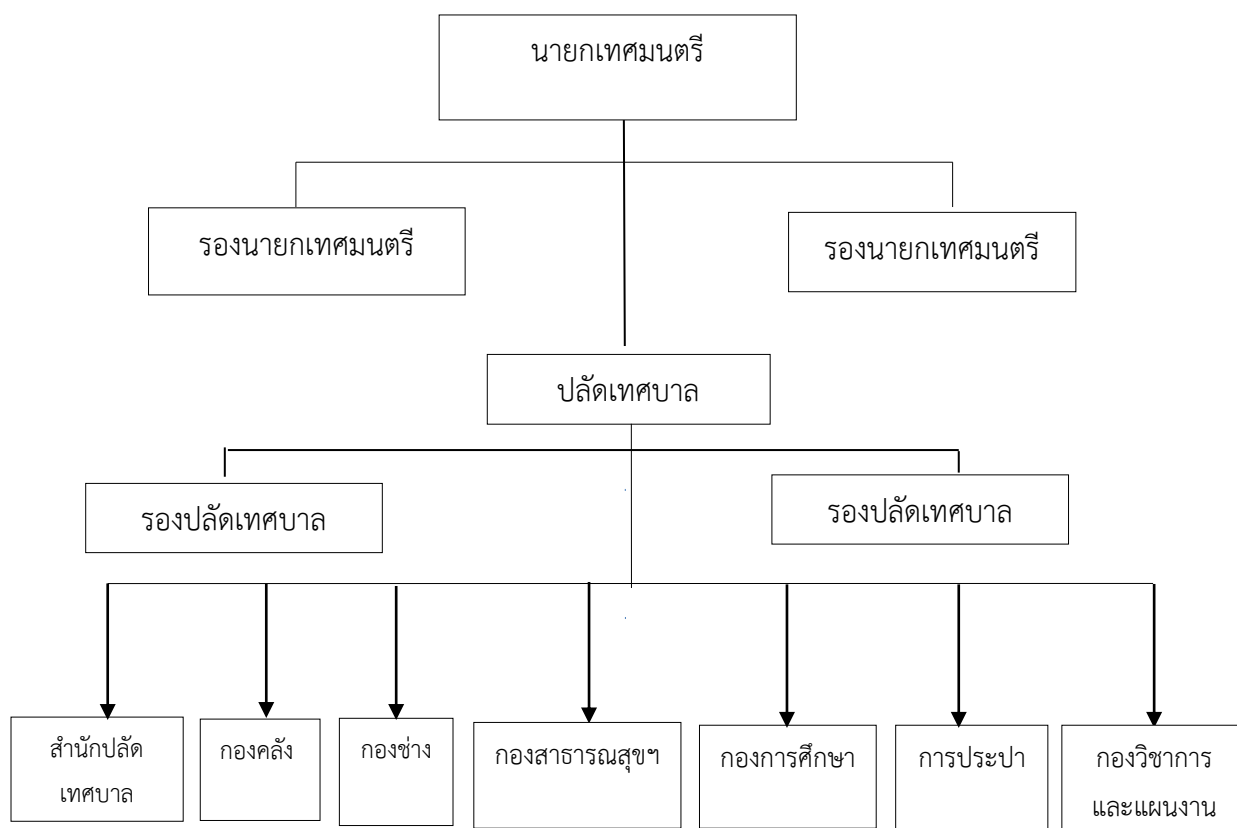
3. แหล่งน้ำใต้ดิน ประชาชนได้ทำการขุดเจาะแหล่งน้ำใต้ดินขึ้นมาใช้อยู่ทั่วไป

ศักยภาพของสภาพพื้นที่

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม มีความเหมาะสมในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีลักษณะสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. พื้นที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร (ประมาณ 150 กิโลเมตร)
2. การคมนาคมสะดวก มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3017 (แยกพหลโยธิน - อำเภอพัฒนานิคม) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3302 (แยกพหลโยธิน - ตำบลโคกตูม) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 21 (แยกพุแค - เพชรบูรณ์)
3. เป็นพื้นที่ที่มีภูมิทัศน์สวยงาม สามารถพัฒนาสภาพภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างสะดวกและประหยัด
4. สภาพพื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูกพืชไร่ เช่น ทานตะวัน ข้าวโพด ข้าวฟ่าง
5. พื้นที่มีประชาชนตั้งถิ่นฐานเบาบาง การใช้ที่ดินไม่หนาแน่น สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้ในอนาคต

2. โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกตูม



ภาพ 4 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกตูม

1. สำนักปลัดเทศบาล หน้าที่รับผิดชอบ

- 1.1 การประชุมสภาเทศบาล การประชุมผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
- 1.2 การบริหารงานบุคคล
- 1.3 การทำแผนพัฒนาและการทำเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย
- 1.4 การบริการด้านทะเบียนต่างๆ
- 1.5 การป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
- 1.6 การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
- 1.7 การดำเนินการทางวินัยและการดำเนินการทางกฎหมาย
- 1.8 การสงเคราะห์คนพิการ เบี้ยยังชีพสำหรับคนชรา

2. กองคลัง หน้าที่รับผิดชอบ

- 2.1 งานประกันสังคม
- 2.2 การบริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล
- 2.3 งานการเบิกจ่ายเงิน
- 2.4 งานการจัดซื้อจัดจ้าง
- 2.5 งานรับชำระภาษี
- 2.6 งานบริการสมาชิกกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์พนักงานเทศบาล

3. กองช่าง หน้าที่รับผิดชอบ

- 3.1 เกี่ยวกับขออนุญาตการก่อสร้างอาคารต่างๆ
- 3.2 แจ่งเรื่องถนน สะพานชำรุด
- 3.3 แจ่งไฟฟ้าสาธารณะดับ หรือขัดข้อง
- 3.4 แจ่งเรื่องท่อถัง หรือบ่อบาดาล ขัดข้อง

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หน้าที่รับผิดชอบ

- 4.1 การบริการรักษาพยาบาล
- 4.2 งานกวาดล้างทำความสะอาด เก็บรวบรวมขยะมูลฝอย
- 4.3 การควบคุมและระงับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข
- 4.4 การควบคุมด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม
- 4.5 การออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4.6 การป้องกันโรคติดต่อ
- 4.7 การควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์
- 4.8 งานการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

5. กองการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1 จัดการศึกษาในระบบและนอกระบบโรงเรียน
- 5.2 กิจกรรมเด็กเยาวชน
- 5.3 ส่งเสริมอาชีพ
- 5.4 การพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน
- 5.5 ส่งเสริมการศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 5.6 ส่งเสริมด้านวิชาการศึกษา
- 5.7 การบริหารงานบุคคล (พนักงานครู)
- 5.8 การสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี และคนชรา

6. การประปา งานที่รับผิดชอบ

- 6.1 ผลิต และจ่ายน้ำประปา ให้ผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 6.2 การบริการน้ำประปา กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ และกรณีอื่นๆ
- 6.3 การแก้ไขปัญหาภัยแล้ง และช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ
- 6.4 การบริการซ่อมแซม/บำรุงรักษาทรัพย์สินของการประปา
- 6.5 ติดตั้ง,จดหน่วย มาตรวัดน้ำ
- 6.6 จัดเก็บค่าน้ำประปา
- 6.7 งานการเงินและบัญชี
- 6.8 งานพัสดุ จัดหาวัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ
- 6.9 การประชาสัมพันธ์การประหยัดน้ำประปา และอื่นๆ

7. กองวิชาการและแผนงาน

7.1 ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่วิชาการ มีหน้าที่ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงานธุรการ งานนิติการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานประชาสัมพันธ์

7.1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- (3) งานประสานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- (4) งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- (6) งานรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

(7) งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ
คุณประโยชน์

(8) งานจัดทำคำสั่งและประกาศ

(9) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

(10) งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จ

ความชอบเป็นกรณีพิเศษ

(11) งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ

(12) งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย

(13) งานพัสดุ งานจัดซื้อ จัดจ้าง ฎีกาเบิกจ่ายงบประมาณ ของกอง

(14) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.1.2 งานบริการและเผยแพร่วิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานดำเนินการร่าง ตรวจ พิจารณา จัดทำนิติกรรมและสัญญาต่างๆ

(2) งานตีความ วินิจฉัย ปัญหาข้อกฎหมาย การให้ความเห็นทางด้านวิชาการ
และตอบข้อหารือปัญหาการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(3) งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ การอุทธรณ์ การช่วยเหลือด้านกฎหมายต่างๆ

(4) งานสอบสวน สืบสวน พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัย การร้องทุกข์หรือ

อุทธรณ์

(5) งานรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อพิจารณาการดำเนินคดีตาม

กฎหมาย

(6) งานดำเนินการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

พ.ศ. 2539

(7) งานดำเนินการตามกฎหมาย เทศบัญญัติ ระเบียบ หรือหนังสือสั่งการ

(8) งานอบรมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย

(9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.1.3 งานบริการและเผยแพร่วิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้า จัดทำ หนังสือ คู่มือ เอกสาร วารสาร
บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ไว้ให้บริการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

(2) ให้บริการและเผยแพร่วิชาการ ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ
เว็บไซต์ของเทศบาล

(3) ดำเนินการจัดทำบรรยายสรุปของเทศบาล เพื่อนำเสนอคณะบุคคลต่างๆ ที่เข้าตรวจเยี่ยมและศึกษาดูงานของเทศบาล

(4) งานสารสนเทศ เกี่ยวกับการวางระบบ พัฒนาระบบ และดูแลระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ระบบเครือข่าย (Network) และเว็บไซต์ของเทศบาล บริการให้คำแนะนำวิธีการดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ บริการแก้ไขปัญหาไวรัส ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โปรแกรมประยุกต์ และออกแบบสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตกแต่งกราฟฟิกส์เว็บไซต์เทศบาล รับเรื่อง รับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร ทางระบบเครือข่าย

(5) งานวิเทศสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประสานงานด้านการต่างประเทศของเทศบาล

(6) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.1.4 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานเผยแพร่ข่าวสารและผลงานของเทศบาล
(2) งานเผยแพร่สนับสนุน นโยบายของเทศบาล อำเภอ จังหวัด กรม กระทรวง และรัฐบาล

(3) งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

(4) งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหาร พิจารณาวางหลักเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเหมาะสม และสัมพันธ์กับนโยบายต่างประเทศ

(5) งานบันทึกกิจกรรมและผลงานของเทศบาล ด้วยภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว พร้อมจัดเก็บภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้และเผยแพร่ในเวลาอันสมควร

(6) งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเพื่อประชาสัมพันธ์

(7) งานพิธีกร โครงการ/กิจกรรม/ของเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่ขอสนับสนุน

(8) งานประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ทุกรูปแบบ

(9) งานดูแลโทรศัพท์เทศบาล ต้อนรับ และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อ

ราชการ

(10) งานดูแลระบบเสียงตามสาย เครื่องเสียง และอุปกรณ์การประชาสัมพันธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(11) งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2550

(12) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.2 ฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานงบประมาณ และงานวิจัยและประเมินผล

7.2.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ
- (2) งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนเทศบาล และหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- (3) งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของบริการสาธารณูปโภคหลัก
- (4) งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่าย ของเทศบาลในอนาคต
- (5) งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนา ระยะปานกลางและแผนประจำปี
- (6) งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- (7) งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการ สาธารณูปโภคการในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียง กับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผนและ ประเมินผลตามแผน
- (8) งานดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนา จังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอ
- (9) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.2.2 งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ และดำเนินการ
- (2) งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ
- (3) งานเสนอแนะ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ
- (4) งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)
- (5) งานศึกษาหาหลักฐานรายได้ใหม่ๆ ของเทศบาล
- (6) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.2.3 งานวิจัยและประเมินผล มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) ศึกษาวิจัย จัดทำ และพัฒนามาตรฐานการบริการสาธารณะและตัวชี้วัด ประสิทธิภาพ การบริหารงานของเทศบาล ตลอดจนการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- (2) ดำเนินการวางระบบในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการเทศบาล ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเทศบาลและเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด
- (3) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนงานวิจัย ประสานงาน จัดทำทะเบียนและรวบรวม ผลงานวิจัยเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สารสนเทศ และการบริหารจัดการของท้องถิ่น
- (4) วิจัยและพัฒนา สร้างนวัตกรรมใหม่ ทางด้านการบริการสาธารณะการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
- (5) งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการพิเศษและตามนโยบายของทางราชการ
- (6) งานมาตรฐานการควบคุมภายในของเทศบาล ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
- (7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้บริการ

3.1 งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ผู้ประสงค์ใช้น้ำรายใหม่ให้ยื่นความประสงค์เป็นหนังสือและทำสัญญาการใช้น้ำไว้กับเทศบาลตำบลโคกตูม ตามแบบที่เทศบาลตำบลโคกตูมกำหนด พร้อมชำระค่าธรรมเนียม 200 บาท

การต่อท่อน้ำประปาจากแหล่งจ่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อถึงที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำรวมทั้งการติดตั้งมาตรวัดน้ำ และเครื่องกั้นตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ การซ่อมแซม แก้ไข ดัดแปลง พร้อมทั้งการกำหนดขนาดของสิ่งของเหล่านั้นเป็นสิทธิหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อโดยเฉพาะ ผู้ใช้น้ำหรือผู้หนึ่งผู้ใดจะกระทำมิได้

เมื่อผู้ใช้น้ำประสงค์ให้มีการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อทราบพร้อมชำระค่าใช้จ่ายในอัตราที่กำหนดล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวัสดุสิ่งอุปกรณ์ให้ได้มาตรฐาน

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

1. การตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลา 5 นาที

1.1 ยื่นคำขอใช้น้ำประปาพร้อมชำระค่าธรรมเนียมคำขอใช้น้ำ

2. การพิจารณา ระยะเวลา 3 วัน

2.1 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานที่ที่ขอใช้น้ำประปาแจ้งและแนะนำผู้ขอใช้น้ำเดินท่อประปาภายในสถานที่ขอใช้น้ำ

3. การลงนาม ระยะเวลา 3 วัน

3.1 ติดตั้งมาตรวัดน้ำพร้อมจ่ายน้ำให้แก่ผู้ขอใช้น้ำ

3.2 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1. เจ้าพนักงานแจ้งการประเมินภาษีโดยส่งแบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์

2. การแจ้งการประเมินภาษีและแบบประเมินภาษีให้เป็นตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด รายการที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ราคาประเมินทุนทรัพย์ อัตราภาษี จำนวนภาษีต้องชำระ

3. การประเมินภาษี ให้พนักงานประเมินมีอำนาจเรียกผู้เสียภาษีหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือ ส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยจะต้องมีหนังสือแจ้งให้บุคคลดังกล่าว ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน

4. การส่งคำสั่งเป็นหนังสือ หนังสือแจ้งการประเมินหรือหนังสืออื่น (เช่นการแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ส่ง ให้แก่ผู้รับโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือให้ส่ง ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการ ของบุคคลนั้นในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการของบุคคลนั้นถ้าไม่พบผู้รับ ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการของผู้รับ จะส่งให้แก่บุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว และอยู่ ณ ภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่สถานที่ทำการที่ปรากฏว่าเป็นของผู้รับนั้นก็ได้

5. มีการประเมินผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วนในท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ ทบทวนการประเมิน ภาษีให้ถูกต้องตามที่ผู้เสียภาษีมีหน้าที่ต้องเสียได้ การทบทวนการประเมินใหม่จะกระทำมิได้ เมื่อพ้น 3 ปีนับแต่วันสุดท้ายแห่งกำหนดเวลาการชำระภาษีตามพระราชบัญญัตินี้

6. กำหนดเวลาการชำระภาษีหรือแจ้งรายการต่างๆ หรือกำหนดเวลาการคัดค้านการประเมินภาษี ตามที่ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติถ้าผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลาดังกล่าวเหตุจำเป็นจนไม่สามารถจะปฏิบัติ ตามกำหนดเวลาได้ให้ยื่นคำร้องขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาก่อนกำหนดเวลาสิ้นสุดลง เมื่อผู้บริหารท้องถิ่น พิจารณาเห็นเป็นการสมควรจะให้ขยายหรือให้เลื่อนกำหนดเวลาออกไปอีกตามความจำเป็นแก่กรณีก็ได้

7. ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามแบบแจ้งการประเมินภาษี ภายในเดือนเมษายนของทุกปี ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตเทศบาล

8. การชำระภาษีให้ถือว่าวันที่พนักงานเก็บภาษีลงลายมือชื่อให้ใบเสร็จรับเงินวันที่ชำระภาษี

ผู้ชำระภาษีสามารถชำระภาษีโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือโดยการชำระผ่านธนาคารหรือ โดยวิธีอื่นใดนั้น ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

3.3 งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ ย้ายเข้า/ย้ายออก แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแก้ไขรายการบ้านการแจ้งรื้อถอนบ้านหรือบ้านถูกทำลาย การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร การเพิ่มชื่อ และการจำหน่ายชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน การตรวจสอบและคัดรับรองรายการทะเบียนคนและบ้าน การเปรียบเทียบคดีความผิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

1. การแจ้งเกิด ระยะเวลา 15 นาที
 - 1.1 รับคำร้อง
 - 1.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง
 - 1.3 ลงรายการในสูติบัตร พิมพ์สูติบัตรและทะเบียนบ้าน
 - 1.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 1.5 มอบสูติบัตร พร้อมหลักฐานการแจ้งคืนผู้แจ้ง
2. การแจ้งตาย ระยะเวลา 15 นาที
 - 2.1 รับคำร้อง
 - 2.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง
 - 2.3 ลงรายการในมรณบัตร
 - 2.4 ประทับตราคำว่า“ตาย”สีแดง ไว้หน้ารายการคนตายจำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
 - 2.5 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 2.6 มอบมรณบัตรพร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง
3. การแจ้งย้ายเข้า ระยะเวลา 10 นาที
 - 3.1 รับคำร้อง
 - 3.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่
 - 3.3 เพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
 - 3.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม

3.5 มอบทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง

3.6 ส่งใบย้ายตอนที่ 2 ไปสำนักทะเบียนต้นทาง

4. การแจ้งย้ายออก ระยะเวลา 10 นาที

4.1 รับคำร้อง

4.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง

4.3 ลงรายการในใบแจ้งย้ายที่อยู่

4.4 จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลที่ย้าย ออกจากทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน โดยประทับตราคำว่า “ย้าย” สิ้นน้ำเงิน ให้นำรายการคนย้ายออก

4.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม

4.5 มอบใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ตอนที่ 1,2 พร้อม หลักฐานการแจ้งคืนผู้แจ้งให้นำไป ย้ายเข้าต่อไป

5. การแจ้งย้ายเข้าปลายทางอัตโนมัติ ระยะเวลา 10 นาที

5.1 รับคำร้อง

5.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบการแจ้ง

5.3 เพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

5.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม

5.5 เก็บค่าธรรมเนียม 20 บาท

5.6 มอบทะเบียนบ้าน ใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง

6. การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง ระยะเวลา 10 นาที

6.1 รับคำร้อง

6.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง

6.3 ลงรายการในใบแจ้งย้ายที่อยู่

6.4 จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลที่ย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง

6.5 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม

6.6 มอบใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ตอนที่ 1 , 2 พร้อมหลักฐานการแจ้งคืนผู้แจ้งให้นำไป ย้ายเข้าต่อไป

7. การขอเลขหมายประจำบ้าน ระยะเวลา 10 นาที

7.1 รับคำร้อง

7.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง

7.3 ออกตรวจสภาพบ้าน

7.4 ลงรายการจัดทำทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

- 7.5 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
- 7.6 มอบทะเบียนบ้านพร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง
- 8. การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร ทะเบียนบ้าน ระยะเวลา 10 นาที
 - 8.1 รับคำร้อง
 - 8.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง
 - 8.3 ลงรายการแก้ไขเปลี่ยนแปลงในฐานข้อมูล
 - 8.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 8.5 มอบทะเบียนบ้าน บัตรประชาชนคืนผู้แจ้ง
- 9. การตรวจคัดและรับรอง รายการทะเบียนจาก ฐานข้อมูล ระยะเวลา 5 นาที
 - 9.1 รับคำร้อง
 - 9.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง
 - 9.3 ค้นหาและตรวจคัดรายการจากฐานข้อมูล
 - 9.4 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 9.5 เก็บค่าธรรมเนียม
 - 9.6 มอบเอกสารหลักฐานและใบเสร็จรับเงินคืนผู้แจ้ง
- 10. เพิ่มชื่อและรายการบุคคลใน ทะเบียนบ้าน ระยะเวลา 20 นาที
 - 10.1 รับคำร้อง
 - 10.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง
 - 10.3 สอบสวนผู้ร้องและเจ้าบ้าน ความยินยอมในการเพิ่มชื่อ
 - 10.4 ลงรายการเพิ่มชื่อในฐานข้อมูล พิมพ์ทะเบียนบ้าน
 - 10.5 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 10.6 มอบเอกสารหลักฐานและใบเสร็จรับเงินคืนผู้แจ้ง
- 11. การจำหน่ายชื่อและรายการ บุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ระยะเวลา 20 นาที
 - 11.1 รับคำร้อง
 - 11.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง / สอบสวนผู้ร้อง/เจ้าบ้าน ถึงสาเหตุในการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคล (กรณีไม่มีเอกสารมาอ้างอิง)
 - 11.3 ลงรายการจำหน่ายในฐานข้อมูล
 - 11.4 พิมพ์บันทึกการจำหน่ายในทะเบียนบ้าน
 - 11.5 เสนอนายทะเบียนตรวจสอบลงนาม
 - 11.6 มอบเอกสารหลักฐานคืนผู้แจ้ง

3.4 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นโดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 45 วันนับแต่วันที่รับคำขอในกรณีมีเหตุจำเป็นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งไม่อนุญาตได้ภายในกำหนดเวลาให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งคราวละไม่เกิน 45 วันแต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละคราวให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลาหรือตามที่ได้ขยายเวลาไว้นั้นแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

1. การตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วัน
 - 1.1 ยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร
2. การพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 2 วัน
 - 2.1 เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจสอบพิจารณาเอกสารประกอบการขออนุญาต
3. การพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 7 วัน
 - 3.1 เจ้าพนักงานท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างจัดทำผังบริเวณแผนที่สังเขปตรวจสอบกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเช่นประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่องเขตปลอดภัยในการเดินอากาศเขตปลอดภัยทางทหารฯ และพรบ.จัดสรรที่ดินฯ
4. การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ระยะเวลาให้บริการ 30 วัน
 - 4.1 เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาแบบแปลนและพิจารณาออกใบอนุญาต (อ.1) และแจ้งให้ผู้ขอมารับใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (น.1)

3.5 งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในแต่ละประเภทกิจการ (ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นให้เป็นกิจการที่ต้องควบคุมในเขตท้องถิ่นนั้น) ต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ณ กลุ่ม/กอง/ฝ่าย ที่รับผิดชอบ (ระบุ)

1. ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน
2. แบบสำเนาใบอนุญาต หรือเอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามประเภทกิจการที่ขออนุญาต

3. สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบกิจการแต่ละประเภทกิจการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์

4. ระบุเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขอและการออกใบอนุญาต และตามแบบที่ราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

หมายเหตุ : ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว และแจ้งผลการพิจารณาภายใน 7 วันนับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

1. การตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลา 15 นาที

ผู้ขอรับใบอนุญาตยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (แต่ละประเภทของกิจการ) พร้อมหลักฐานที่ท้องถิ่นกำหนด

2. การตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอ และความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานทันที กรณีไม่ถูกต้อง/ครบถ้วน เจ้าหน้าที่แจ้งต่อผู้ยื่นคำขอให้แก้ไข/เพิ่มเติมเพื่อดำเนินการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนั้น ให้จัดทำบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานยื่นเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้นด้วย

3. การพิจารณา ระยะเวลา 20 วัน

เจ้าหน้าที่ตรวจด้านสุขลักษณะ กรณีถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้านสุขลักษณะ เสนอพิจารณาออกใบอนุญาต กรณีไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้านสุขลักษณะ แนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขด้านสุขลักษณะ

4. การแจ้งผล ระยะเวลา 8 วัน

การพิจารณาการแจ้งคำสั่งออกใบอนุญาต/คำสั่งไม่อนุญาต

4.1 กรณีอนุญาต

มีหนังสือแจ้งการอนุญาตแก่ ผู้ขออนุญาตทราบเพื่อมารับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่ท้องถิ่นกำหนด หากพ้นกำหนดถือว่าไม่ประสงค์จะรับใบอนุญาต เว้นแต่จะมีเหตุหรือข้อแก้ตัวอันสมควร

4.2 กรณีไม่อนุญาต

แจ้งคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ในแต่ละประเภทกิจการ) แก่ผู้ขออนุญาตทราบ พร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์

5. ชำระค่าธรรมเนียม (กรณีมีคำสั่งอนุญาต) ผู้ขออนุญาตมาชำระค่าธรรมเนียมตามอัตรา และระยะเวลาที่ท้องถิ่นกำหนด (ตามประเภทกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่มีข้อกำหนดของ ท้องถิ่น) พร้อมรับใบอนุญาต ระยะเวลา 1 วัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สมบัติ บารมี (2551, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิด จากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความ คาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

มินา อ่องบางน้อย (2553, หน้า 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดี และเป็นสุขใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ แต่ความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของแต่ละ บุคคล

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่ง ที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พึงพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ประสาธ อิศรปริดา (2557, หน้า 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจาก พลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

ณิรนุช นรินทร์ (2557, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและ สิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือ เจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

วิภาวี คำวงษ์ (2563, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กัน ทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง จากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดีมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และ ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กร ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริการในการที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์

เครื่องใช้บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะใช้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน 3 ประการดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และลดการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558, หน้า 9) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้าง ความภูมิใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนอง ความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของ การบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่, อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วย ความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง หย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระ การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและ การแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการ ก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงใจ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ นับว่าเป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนิน งานบริการให้ประสบความสำเร็จ

2. การวัดความพึงพอใจ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540, หน้า 183-184) กล่าวว่า วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสารหนังสือบทความรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้วผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัย

ใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกันถ้าต้องการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสมและได้ผล การศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศโดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้นๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการเพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ

3. การสังเกตผู้ใช้โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาใน สถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้นวิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกต อยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรงอาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการประเภทที่เป็นทางการคือการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบ กลุ่มก็ได้ประเภทที่ไม่เป็นทางการคือการที่ผู้ใช้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการความพึงพอใจปัญหาที่ประสบและต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการโดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจ ผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้นในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถวิเคราะห์นำเอา ผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

โยธิน แสงวดี (2551, หน้า 9) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการ วัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ใน ลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้าน ต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความ ชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็น จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผนจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมี ประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990, p.85) ได้กำหนดคุณภาพบริการไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการ ที่จะได้รับอย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ตามที่จะให้ไว้บริการตามที่ให้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ
3. ด้านการตอบสนอง หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการ ผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วที่ตามความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึง การที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
5. ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง (2551, หน้า 3) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆโดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2552, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

สมชาติ กิจยรรยง (2553, หน้า 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การตอบสนองให้ผู้มุ่งหวังและลูกค้าด้วยวิธีต่างๆหรือตามระยะเวลาตามที่ลูกค้าร้องขอหรือตามระยะเวลา

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p.477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย

2. ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 ,หน้า 173) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้ 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน 5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และ 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้ 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก 4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน 5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ และ 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดวงแก้ว ตีตพิณ (2550 ,หน้า 22) กล่าวว่าความสำคัญของการบริการแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือในเรื่องการบริการถ้าองค์กรให้บริการดี ผู้รับบริการจะมีทัศนคติที่ดีและจะส่งผลให้ผู้รับบริการเป็นไปในทางบวก ในทางตรงข้ามกัน ถ้าองค์กรให้บริการไม่ดีก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อองค์กรเป็นไปในทางลบ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรนั้นๆ ได้

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 25) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 - 20) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

3. ลักษณะของการบริการ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549, หน้า 11) กล่าวว่า การบริการประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. จับต้องไม่ได้ หมายถึง การบริการนั้นๆ ไม่ได้เป็นเรื่องทางกายภาพไม่สามารถจับต้องได้
2. แยกจากกันไม่ได้ของการผลิตและบริโภค เช่น เครื่องบินโดยสารที่ถูกผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งลูกค้าต้องการทั้งการบริการที่เฉพาะเจาะจงของสายการบินนั้นๆ ตลอดจนคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากพนักงานโดยเฉพาะเจาะจงเช่นกัน

3. ความน่าเสียได้ หมายถึง ถ้าไม่มีการใช้บริการในคราวใดคราวหนึ่ง การบริการนั้นๆ ก็ไม่สามารถเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไป

4. แตกต่างโดยลักษณะ เกิดขึ้นจากธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความผันผวนทางอารมณ์ตลอดเวลา ทำให้พนักงานบริการยากลำบากต่อการคงไว้ซึ่งความสม่ำเสมอของคุณภาพธุรกิจที่ให้บริการโดยใช้คนมากกว่าเครื่องจักร จึงมีโอกาสผิดพลาดมากกว่า

5. การติดต่อลูกค้า สำคัญต่อธุรกิจบริการเป็นอย่างมาก โดยที่ธุรกิจบริการแต่ละประเภทจะมีระดับปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และลูกค้าแตกต่างกันไป เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ กฎหมาย มักมีระดับการติดต่อที่สูง ขณะที่ธุรกิจของร้านซักรีดหรือซ่อมรถจะมีระดับการติดต่อที่ต่ำกว่า

อนек สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550, หน้า 60) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องการเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิต และ การขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเสียเปล่าไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12-14) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรศัพท์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการ

บริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2552, หน้า 19) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ มีลักษณะโดยทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการ คือ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ คือ การผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ดังนั้น การให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียว ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะการบริการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือบางกรณีไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 17 - 18) กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน อาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ
2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจ การบริการเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดี
3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการอันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

4. งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (operation support) ทั้งในด้านงานภายนอก และด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารงานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน และกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์กร

5. งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ และการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

4. หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 11- 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีหลักยึดถือปฏิบัติโดยทั่วไป 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะมีค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบ ความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ

จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

กุลชน ธนาพงศธร (2553, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาคโดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใดๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555, หน้า 5) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

5. ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 95-97) กล่าวว่าลักษณะของการบริการที่ดีนั้นธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555, หน้า 3) กล่าวว่า การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีการแต่งกายที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- 1.1.1 ร่างกายสะอาด
- 1.1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

1.2 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- 1.2.1 กระตือรือร้น
- 1.2.2 รอบรู้
- 1.2.3 เต็มใจและจริงใจ
- 1.2.4 ความจำดี
- 1.2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ
- 1.2.6 มีความรับผิดชอบ
- 1.2.7 มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- 2.1 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- 2.2 รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- 2.3 ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- 2.4 ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- 2.5 พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- 2.6 หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- 2.7 รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- 2.8 อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดีขอโทษและขอบคุณ ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- 1) ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- 2) อย่าปล่อยให้หอคติเข้ามารบกวน
- 3) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- 4) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- 5) อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

3.1 รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

3.2 ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราเช่นใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้น

3.3 สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

ณภัทร ภูนาขาว, และ ทมัสต์ แสงสว่าง (2563, หน้า 244) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
 2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
 3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 ความหมายของกระบวนการให้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 144) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ งานประจำ และงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจกรรมบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, หน้า 4) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม และรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

ศรีประภา หันกาวงษ์ (2553, หน้า 21) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ หมายถึง การทำงานที่มีการวางแผนขั้นตอนไว้เป็นลำดับขั้น ว่าอะไรควรทำก่อนและอะไรทำเป็นลำดับต่อไปจนเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ และมีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อซึ่งจะให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการรอรับบริการนานจนเกินไป

ดังนั้นสรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนได้รับบริการได้ง่ายสะดวกไม่เสียเวลารอคอย

1.2 ความสำคัญของกระบวนการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 139) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญอีกประการหนึ่งของธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยพนักงานและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ควรจัดให้บริการในลักษณะการให้บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการในเวลาและสถานที่เดียวกัน โดยลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายแผนกเหมือนอย่างเก่าที่ยังไม่มีเครื่องมือทันสมัย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 76) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดี แม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 152-153) กล่าวว่า ความสำคัญของกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1.1 ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 1.2 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 1.3 ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 1.4 ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 1.5 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 2.1 โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2.2 กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

1.3 องค์ประกอบของกระบวนการให้บริการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการให้บริการมีหลัก 2 ประการดังนี้

1. ความคล่องแคล่วว่องไว คือ ท่าทางร่างกายกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 25) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของกระบวนการในการให้บริการ คือ ด้านเวลา การที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

พิษณุพร รุโจปการ (2556, หน้า 23) กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการให้บริการ ว่า การปรับปรุงให้ง่ายต่อการบริการที่ดีและรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบต่อไปนี้

1. การขจัด (eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป

2. การรวม (combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากรแรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

3. การจัดการใหม่ (rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน

4. การทำให้ง่ายขึ้น (simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 37) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงความสำคัญลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, หน้า 4) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนพนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ศรีประภา หันกาวัช (2553, หน้า 22) กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการเป็นสัมพันธภาพที่มุ่งเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการเช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในเรื่องต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ การตอบคำถามการอธิบายการให้ความรู้ขณะรอติดต่อแผนกอื่นๆ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นเอกสารการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานส่วนท้องถิ่นตลอดจนการที่บุคคลให้โอกาสในการซักถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

ศูนย์อุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (2555, หน้า 1) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์อันดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน

ไซทามส์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2003, p.24) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวกับการบริการ และมีผลต่อผู้ซื้อซึ่งประกอบด้วยบุคคลในองค์กร ลูกค้า และลูกค้าอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ประชาชนต้องการด้วยความพึงพอใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการและเอาใจใส่ในการให้บริการ

2.2 องค์ประกอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการให้บริการมีหลัก 2 ประการดังนี้

1. ความคล่องแคล่วว่องไว คือ ท่าทางร่างกายกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2547, หน้า 25) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของกระบวนการในการให้บริการ คือ ด้านเวลา การที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, หน้า 37) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะมีองค์ประกอบดังนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชนโดยตรงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหา และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนอบรมอย่างต่อเนื่อง

- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

2. ลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 แต่งกายสะอาด พุดจาไพเราะ ยิ้มอยู่เสมอ
- 2.2 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 2.3 มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
- 2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
- 2.5 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกและความรู้
- 2.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจในการให้บริการ
- 2.7 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะ

2.3 ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 75) กล่าวว่า ความสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในองค์กรที่ให้บริการจะมีทั้งพนักงานที่ทำงานพบกับลูกค้าโดยตรง (พนักงานส่วนหน้า) กับพนักงานที่ทำงานสนับสนุน (พนักงานส่วนหลัง) เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าให้บริการส่งมอบบริการอย่างมีคุณค่าให้ลูกค้า ดังคำที่ต้องใช้เป็นหลักปฏิบัติว่า หน้าพียงหลังพียงหน้าจะขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไม่ได้ งานทั้งสองส่วนจะต้องสมบูรณ์ สอดประสานกันอย่างราบรื่นจะเห็นว่าการให้บริการที่ต้องมาจากพนักงานทั้งสองส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการต้องอาศัยข้อมูลความต้องการของลูกค้าจากพนักงานส่วนหน้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2557, หน้า 124) กล่าวว่า ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่ 5 ในส่วนประสมการตลาดบริการ พนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานมีลูกค้ามาติดต่อกันมา (high contact service) พนักงานก็คือ ตัวบริการนั่นเอง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, หน้า 34) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสถานที่ให้บริการสะดวก สถานที่นั่งรอรับบริการมีอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีน้ำดื่ม มีห้องน้ำ มีการระบายอากาศที่ดี

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 176) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้มารับบริการจะต้องได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ระเบียบขั้นตอนไม่มากมาย ซับซ้อนเกินไป บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง

ยุพาวรรณ วรรณวณิช (2551, หน้า 32) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ จะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศ การเลือกใช้สี แสง เป็นต้น

สำนักงานเลขานุการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, หน้า 4) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอสถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2552, หน้า 203) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานบริการและองค์ประกอบที่จับต้องได้ การออกแบบสถานบริการมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ถ้าสถานบริการมีการออกแบบเป็นอย่างดีจะช่วยให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี ในทางตรงกันข้ามถ้าออกแบบสถานบริการไม่ดีก็จะส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกหงุดหงิดเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีความพร้อมทางด้านอาคารและอุปกรณ์เพื่อรองรับการมาติดต่อใช้บริการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ เช่น การติดตั้งป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์ที่มองเห็นโดดเด่นชัดเจน สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

3.2 องค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก

ยุพาวรรณ วรรณวณิช (2548, หน้า 118) กล่าวว่าองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการเป็นการออกแบบอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องตกแต่ง เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการหรือการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ดังนั้นการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าได้ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมิใช่แค่เพียงวัตถุสิ่งของ แต่มีความแตกต่างจากวัตถุสิ่งของดังนี้

1. สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ทั่วไปไม่สามารถแบ่งแยกออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดเดี่ยว ๆ ได้ แต่เกิดจากหลาย ๆ สิ่งรวมกันเป็นองค์ประกอบซึ่งกันและกัน
2. สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส โดยสัมผัสได้มากกว่า 1 ประสาทสัมผัส
3. ทุก ๆ สิ่งประกอบกันเป็นสภาพแวดล้อมมีความสำคัญเท่า ๆ กัน ไม่เจาะจงความสนใจไปที่จุดใดจุดหนึ่งเพียงจุดเดียว
4. ขั้นตอนการสร้างสภาพแวดล้อมในทางปฏิบัติจริงมีรายละเอียดมากซึ่งบางครั้งสิ่งที่แสดงออกมาอาจขัดแย้งกับสิ่งที่เราต้องการสร้างขึ้นมา
5. สภาพแวดล้อมสามารถบอกถึงจุดประสงค์และการกระทำเป็นนัย ๆ ได้

6. สภาพแวดล้อมจะประกอบไปด้วยสิ่งที่สื่อความหมายและการจูงใจในการให้บริการ

7. สภาพแวดล้อมจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่สุนทรีย์และระบบการให้บริการ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 7) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลาสถานที่ รูปแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึงทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550, หน้า 9) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ โดยการใช้แรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2552, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึงความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

วรชยา ศิริวัฒน์ (2553, หน้า 149) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญของการให้บริการความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็วระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555, หน้า 12) คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, หน้า 8) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวม ของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

คอร์รอล, และเบเวอร์ตัน (Corral, & Brewerton, 1999, p.16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อการบริการของประชาชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จนทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการ

4.2 ลักษณะของคุณภาพการให้บริการ

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2551, หน้า 115) นักวิชาการทางด้านการบริการได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการโดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยแยกออกตามตัวอักษรดังนี้คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($S = \text{Satisfaction}$) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุดดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (customer is the god) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป

ความคาดหวังของผู้รับบริการ ($E = \text{Expectation}$) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตามเขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการจะมีอยู่ 3 ระดับคือ

1. การให้บริการหลัก (core service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่นโรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (expected service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้วเช่นถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่งๆถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (exceeded service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่นพนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจพุดจาดีสุภาพมีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในให้บริการ ($R = \text{Readiness}$) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ได้ก็ตามคือต้องการความสะดวกรวดเร็วทันใจปลอดภัยไม่รอนานและความสบายได้แก่มีคนคอยดูแลช่วยเหลือทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่นอย่างเต็มใจและใส่ใจดังนั้นความ

พร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการทุกหน่วย บริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่างๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ ($V = \text{Value}$) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมาและคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปหรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบยอมให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจความสนใจต่อการบริการ ($I = \text{interest}$) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงจังกับทุกคน ด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามยอมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้นอย่างสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลายคนก็ควรจัดลำดับก่อนหลังหรือให้บริการแก่ เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์และสุขภาพสตรีก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่นอย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ ($C = \text{Courtesy}$) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพอ่อนโยนด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่นเป็นมิตรรวมไปถึงกิริยามารยาทเล็กน้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ($E = \text{Efficiency}$) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการงานที่เป็นระบบมีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษาวิเคราะห์วิจัยในการทำงานเช่นศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

4.3 การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 38) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพ “เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถการผลิตหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ” กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดประโยชน์ในคุณลักษณะของคุณภาพซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า การปรับปรุงมีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การควบคุมที่ดีขึ้น (doing better) ซึ่งเป็นการปรับปรุงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่น องค์กรให้การบริการองค์กรหนึ่งเคยดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการให้แล้วเสร็จใน 24 ชั่วโมง แต่ปรับปรุงใหม่โดยเพิ่มประสิทธิภาพเป็นจะต้องแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการให้แล้วเสร็จใน 20 ชั่วโมง

2. การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น (do something new or breakthrough) เป็นการปรับปรุงในลักษณะสร้างมาตรฐานใหม่ซึ่งไม่ใช่การรักษามาตรฐานเดิม เช่น องค์กรดังในข้อ 1) มีการกำหนดเป้าหมายใหม่ว่าจะต้องจัดการแก้ไขปัญหของผู้รับบริการ ให้แล้วเสร็จใน 8 ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการออกแบบหรือปรับกระบวนการด้านบริการใหม่โดยการนำทรัพยากรที่เหมาะสมเข้ามาใช้ เช่น ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เป็นต้น

4.4 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 26-28) ได้กล่าวว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมีดังนี้

1. การตรงต่อเวลา
2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน
3. ความทันทีทันใด
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ
5. การทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกชื่นชม
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้า
9. การตอบสนองต่อความรู้สึกของลูกค้า
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้ลูกค้า
12. ต้องมีความรวดเร็ว
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า
14. มีความสุภาพ มีกิจกรรมยามว่างที่งดงามและมีวาจาไพเราะ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2552, หน้า 17) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการปัจจัยที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการในสายตาผู้ใช้บริการดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. ความตอบสนอง/การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม
4. การเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ เคารพขนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของการบริการ
6. สามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988, pp.101-102) ได้ทำการพัฒนารูปแบบของการบริการโดยนำ แนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ คำนึงถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการ ในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำ ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันเวลาที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการทุกครั้งเป็นต้น

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และมีความรู้ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ใช้บริการได้ประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการรักษาโรค ในขณะที่บุคคลอื่นๆ ในทีมสุขภาพต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำ มาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างเต็มที่

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ การให้บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นต้น

5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการนอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นการบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษา และทางเลือกในการรักษา เป็นต้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่ายตามสภาพของผู้ใช้บริการ โดยอาจอยู่ในรูปของการสนทนา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อถือของผู้มา

รับบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรต่างๆ ในทีมสุขภาพ

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/knowning The Customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น พยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของผู้ป่วย ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ในการรักษาอย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

5.1 ความหมายของช่องทางการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 124) กล่าวว่า ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่สำหรับลูกค้ามารับบริการโดยจะเกี่ยวข้องกับงาน 2 ประการคือ การจัดช่องทางการจัดจำหน่ายและทำเลที่ตั้ง

ฉัตยาพร เสมอใจ, และฐิตินันท์ วาริวนิช (2551, หน้า 161) กล่าวว่า ช่องทางการให้บริการ หมายถึง เส้นทางในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และกรรมสิทธิ์ไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภคถึงแม้ธุรกิจรูปแบบเดียวกันก็อาจมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันได้ตามความเหมาะสมของแต่ละธุรกิจ ไม่ว่าจะธุรกิจจะมีช่องทางการจัดจำหน่ายในรูปแบบใด

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555, หน้า 21) กล่าวว่า ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุดด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้า สถานที่ตั้งของธุรกิจและที่ตั้งของลูกค้า โดยมีความเกี่ยวข้องกับงานของนักการตลาดในการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการช่องทางการตลาดให้เหมาะสมกับตัวสินค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556, หน้า 12) กล่าวว่า ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ทำเลที่ตั้งการจัดสถานที่ให้บริการเพื่อให้สินค้าเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ การให้บริการผ่านร้าน การให้บริการถึงบ้านลูกค้า ผ่านตัวแทน หรือให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นสรุปได้ว่า ช่องทางการให้บริการ หมายถึงทำเลที่ตั้งหรือสถานที่จัดจำหน่ายและให้บริการ เพื่อให้สินค้าและบริการเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนความเป็นเจ้าของจากผู้ผลิตผู้จำหน่ายหรือผู้ประกอบการ ไปยังประชาชนได้โดยง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ

5.2 การเลือกช่องทางการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ, และฐิตินันท์ วารวณิช (2551, หน้า 161-162) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ด้านการจัดการเกี่ยวกับระบบข้อมูลทางการตลาดและการวิจัยตลาด เป็นการบริหารข้อมูลเกี่ยวกับตลาด
2. ด้านการขายและการส่งเสริมการตลาด ซึ่งจะทำให้การส่งเสริมการตลาดไปยังผู้ผลิตเพื่อขยายปัจจัยการผลิตและยังต้องทำการส่งเสริมการตลาดไปยังคนกลางเพื่อให้คนกลางทำหน้าที่ส่งเสริมการตลาดและขายสินค้าไปยังผู้บริโภค
3. ด้านการเจรจาต่อรองและการจ่ายเงิน เป็นการร่วมมือระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทางการตลาด เพื่อให้เป็นข้อตกลงและก่อให้เกิดการโอนกรรมสิทธิ์ผลิตภัณฑ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย
4. ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมวิธีการรับคำสั่งซื้อที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและเมื่อคำสั่งซื้อเกิดขึ้นผู้ที่ทำหน้าที่ช่องทางการจัดจำหน่ายจะทำการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อของลูกค้า คือ การจัดเตรียมสินค้าตามคำสั่งซื้อ เตรียมจัดส่งที่ถูกต้อง และการปฏิบัติตามเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ด้านการกระจายสินค้า เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านคนกลางไปสู่ผู้บริโภคและผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมอันมีหน้าที่ประกอบด้วย การเก็บรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพดี การขนส่งด้วยวิธีการต่างๆ ที่สามารถส่งถึงมือลูกค้าได้ทันเวลาและสามารถรักษาสภาพของผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่ดี รวมถึงหน้าที่การคลังสินค้าและบริการสินค้าคงคลัง

ธีรธร ธีรขวัญโรจน์ (2556, หน้า 70-71) กล่าวว่าในการให้บริการนั้นสามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธีดังนี้

1. การให้บริการผ่านร้าน (outlet) เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้วยการเปิดร้านตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้าแล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา
2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การส่งพนักงานทำความสะอาด

ไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปฐกษาศติถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดร้านค้าให้บริการสำนักงานอาจจะเป็นบ้านเจ้าของ หรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3. การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยวและโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตัน แมริออตต์ เป็นต้น

4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นการให้บริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเงินตราต่างประเทศ แก้อั้วนวดอัตโนมัติ เครื่องชั่งน้ำหนัก หยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลด (download) ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

5.3 การตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547, หน้า 104) กล่าวว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ (place or distribution) ผู้บริการกิจการบริการโดยทั่วไปจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงได้ (accessibility) หมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อในการใช้หรือในการรับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะพิเศษสำคัญประการหนึ่งคือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เราจึงไม่สามารถที่จะแยกการผลิตออกจากการบริโภคบริการได้ (In-reparability) และลูกค้ามักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการการผลิตบริการด้วยดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ถ้าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะเข้าถึงบริการได้กระบวนการแลกเปลี่ยนบริการก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และบริการนั้นก็จะมีคุณค่าสำหรับลูกค้า

2. ความพร้อมที่จะให้บริการได้ (availability) หมายถึง ระดับความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถซื้อ ใช้หรือรับบริการได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) ดังนั้นประเด็นที่สำคัญก็คือ บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการจะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ, และฐิตินันท์ วารีนิช (2551, หน้า 160) กล่าวว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการลูกค้าสามารถพบเจอได้มากที่สุดย่อมมีโอกาสขายได้มากกว่า แต่ก็มีค่าใช้จ่ายสูงสำหรับการกระจายสินค้าไปยังช่องทางทั้งหมด บางช่องทางอาจไม่ใช่ช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายจะเข้าไปเลือกซื้อ อาจกล่าวได้ว่าการจัดจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. การถือผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง คือมีชนิดและปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยต้องมีการจัดการคลังผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม ไม่ควรสต็อกผลิตภัณฑ์มากเกินไปซึ่งจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาถ้าขายไม่หมด
2. การส่งถึงลูกค้าอย่างถูกต้อง คือต้องส่งผลิตภัณฑ์ให้ตรงชนิดและเวลาที่ลูกค้าต้องการ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการแก้ไขจัดส่งใหม่เท่านั้นแต่ลูกค้าอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ หากความผิดพลาดนั้นก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า
3. ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง คือค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดกับประสิทธิภาพในการคลัง และการขนส่งสูงสุดต้องมีความสัมพันธ์กัน ไม่ใช่การมุ่งเน้นเพียงทางใดทางหนึ่ง หากมุ่งเน้นที่ค่าใช้จ่ายต่ำสุดเพียงอย่างเดียว ก็อาจทำให้การส่งมอบถึงมือลูกค้าล่าช้า อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผลิตภัณฑ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ บุญญา (2557,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรุณี เซาว์นสุขุม, และดวงตา สราญรัมย์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามปีงบประมาณ 2561 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการ 6 งาน คือ 1) งานด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านบริการสละวายน้ำ “วารีบำบัด” และ 6) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยศึกษาความพึงพอใจที่มี

ต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 6 งาน จำนวน 2,304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานด้านบรรเทาสาธารณภัยด้านน้ำอุปโภค-บริโภคพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 6. งานด้านบริการสระว่ายน้ำ “วาริบำบัด” พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด 7. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องาน ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน งานให้บริการ ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.58 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัษราชภัฏสวนสุนันทา (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.8 และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข จากการศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษา พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ไซทามล์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2003, abstract) ได้ศึกษาเรื่อง แนวความคิดของรูปแบบในการบริการและการบอกแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ได้จำแนกคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการ แบ่งเป็น 10 หัวข้อ ดังนี้ 1) ส่วนที่สัมผัสได้ (tangibles) รับรู้ได้ทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ส่วนบุคคลและเครื่องใช้ในการสื่อสาร 2) ความเชื่อถือได้ (reliability) การแสดงออกถึงความสม่ำเสมอ เที่ยงตรง รักษาสัญญาที่ทำไว้กับลูกค้า 3) การตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้าที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้บริการ 4) ศักยภาพ (competence) ทักษะความรู้หรือความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง 5) อธิษาศัยไมตรี (courtesy) ความเคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีการยกย่องที่ดี การคำนึงถึงความรู้สึกและความเป็นเมตตาเมื่อติดต่อกับบุคคล 6) ความเชื่อถือได้ (credibility) ความเชื่อถือไว้วางใจความซื่อสัตย์ (7) ความมั่นคงปลอดภัย (security) จากอันตราย ความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลง สงสัย 8) ความเข้าถึงง่าย (access) การติดต่อต่างๆ มีความคล่องตัวสะดวกทำได้ง่าย 9) ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อสาร (communication) และความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัดด้วยภาษาที่

ลูกค้าเข้าใจได้และเข้ารับฟังข้อมูลจากลูกค้า และ (10) ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) พยายามหาข้อมูลของลูกค้าให้มากเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า

ปีเตอร์, และเจมส์ (Peter, & James, 2004, abstract) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านบริการเทคโนโลยี การศึกษาครั้งนี้ได้ผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของธนาคารในประเทศสหรัฐอเมริกาและบริษัทประกันภัยซึ่งมีสินทรัพย์อย่างน้อย 1 ล้านเหรียญสหรัฐ พิจารณาถึงความคิดเห็นของลูกค้านักธุรกิจเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาปรับปรุงความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์เล็กน้อยระหว่างความคิดเห็นต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ แม้ว่าผู้ใช้บริการคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ เครื่องมือในการศึกษาไม่สามารถอธิบายถึงความคาดหวังในระดับสูงของผู้ใช้บริการได้และอาจไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนี้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องทำความเข้าใจในข้อกำหนดของลูกค้าให้มากขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าวิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีหลายวิธีและมีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตำบลนิคมสร้างตนเอง ชาย 6,999 คน หญิง 7,034 คน ตำบลโคกตูม ชาย 7,912 คน หญิง 8,264 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 30,209 คน (เทศบาลตำบลโคกตูม, 2566, หน้า 4) และงานที่ใช้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

2. กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชาชนในเขตประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนแน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่สร้างมีจำนวน 2 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้ขอ ประเภทอาคารที่ขออนุญาต ประเภทงานที่ขออนุญาต ระยะทางจากบ้านและเทศบาล และงานบริการของเทศบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในงานที่ใช้บริการ 5 ด้านได้แก่ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535

5	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก
3	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย
1	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ
2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งความมุ่งหมายการวิจัยของการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้ขอ ประเภทอาคารที่ขออนุญาต ประเภทงานที่ขออนุญาต ระยะทางจากบ้านและเทศบาล และงานบริการของเทศบาล นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปเป็นรายด้านและภาพรวมใน 5 ด้าน

1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแล้วนำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปซึ่งได้แก่ ระยะทางจากบ้านและเทศบาล ด้วยการทดสอบเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (post hoc test) ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 148)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 163)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum fx$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 172)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i x_i^2 - \left[\sum_{i=1}^k f_i x_i \right]^2}{n^2}}$$

เมื่อ i	แทน	1,2,.....,k
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
K	แทน	จำนวนกลุ่ม
f	แทน	ความถี่
x_i	แทน	คะแนนแต่ละข้อที่ i
n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
$\sum_{i=1}^k f_i x_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F - test) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 191)

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

เมื่อ F	แทน	อัตราส่วนวิกฤติการณ์ของ F
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
P	แทน	ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean of squares)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ตอน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาตามความมุ่งหมายและการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางจากบ้านและเทศบาล งานบริการของเทศบาล ประเภทผู้ขอ ประเภทอาคารที่ขออนุญาต และประเภทงานที่ขออนุญาต แสดงดังตาราง 1 - 3

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนตัว

สถานภาพ		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	193	48.25
	หญิง	207	51.75
2. อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	13	3.25
	20 – 40 ปี	132	33.00
	41 – 60 ปี	229	57.25
	มากกว่า 60 ปี	26	6.50

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	16	4.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	49	12.25
อนุปริญญา / ปวส.	140	35.00
ปริญญาตรี	185	46.25
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
4. อาชีพ		
เกษตรกร	38	9.50
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	153	38.25
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	138	34.50
รับจ้างทั่วไป	50	12.50
อื่นๆ เช่น แม่บ้าน, นักเรียน/นักศึกษา	21	5.25
5. ระยะทางจากบ้านและเทศบาล		
น้อยกว่า 3 ก.ม.	50	12.50
3 – 5 ก.ม.	124	31.00
6-10 ก.ม.	98	24.50
มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป	63	15.75
*งานประปา (งานบริการน้ำประปาหมู่ 2 ตำบลโคกตูม)	65	16.25
6. งานบริการของเทศบาลที่ใช้บริการ		
งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)	65	16.25
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	85	21.25
งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร	140	35.00
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	50	12.50
งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.	60	15.00
การสาธารณสุข พ.ศ. 2535		

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 และ 48.25 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 35.00 ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมา มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.50 ด้านระยะทางจากบ้านและเทศบาลส่วนใหญ่มีระยะทาง 3 - 5 ก.ม. คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา มีระยะทาง 6 - 10 ก.ม. คิดเป็นร้อยละ 24.50 ด้านงานบริการส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา เป็นงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 21.25

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนก ตามประเภทผู้ขอและประเภทอาคาร ที่ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

สถานภาพ	จำนวน (n = 50)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้ขอ		
บุคคลธรรมดา	17	34.00
นิติบุคคล	14	28.00
ห้างหุ้นส่วน	11	22.00
บริษัท	8	16.00
2. ประเภทอาคารที่ขออนุญาต		
บ้าน	17	34.00
อาคารพาณิชย์	26	52.00
โรงงาน	7	14.00

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขอประเภทเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา เป็นนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 28.00 ห้างหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.00 และประเภทอาคารที่ขออนุญาต เป็นอาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา เป็นบ้าน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทงานขออนุญาตประกอบกิจการตาม
พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535

สถานภาพ	จำนวน (n = 60)	ร้อยละ
1. ประเภทงานที่ขออนุญาต		
เก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล	8	13.33
ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	6	10.00
จัดตั้งตลาด	7	11.67
จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร	13	21.67
จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	26	43.33

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นประเภทงานจำหน่าย
สินค้าในที่หรือทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาเป็นจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร
คิดเป็นร้อยละ 21.67 เก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล คิดเป็นร้อยละ 13.33 จัดตั้งตลาด คิดเป็นร้อยละ
11.67 และประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 – ตอนที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้ศึกษางานของเทศบาลตำบล 5 งานดังนี้ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n=400)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)	4.84	0.10	มากที่สุด	96.80 (5)
2. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	4.87	0.13	มากที่สุด	97.40 (3)
3. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร	4.90	0.12	มากที่สุด	98.00 (1)
4. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.90	0.17	มากที่สุด	98.00 (2)
5. งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	4.86	0.11	มากที่สุด	97.20 (4)
ภาพรวม	4.87	0.02	มากที่สุด	97.40

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านภาพรวมงานบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.02) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่างานบริการมีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการโดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.12) รองลงมาคือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.17) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.13) และงานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.11) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.10)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

2.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้วย องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ผลการศึกษารายการประกอบในแต่ละด้านและสรุปภาพรวมนำเสนอตาราง 5 – 10

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.86	0.15	มากที่สุด	97.20 (1)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.21	มากที่สุด	97.00 (2)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.19	มากที่สุด	96.60 (3)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40 (4)
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.21	มากที่สุด	95.80 (5)
ภาพรวม	4.84	0.10	มากที่สุด	96.80

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.10) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.15) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.21) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.19) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.19) และส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.21)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40 (3)
2. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การขอติดตั้งน้ำประปา	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80 (2)
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การส่งช่างซ่อม	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80 (5)
4. ความถูกต้องในการจดมาตรวัดน้ำ	4.95	0.21	มากที่สุด	99.00 (1)
5. ความถูกต้องเหมาะสมในการคิดราคา น้ำประปา	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20 (4)
ภาพรวม	4.86	0.15	มากที่สุด	97.20

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.15) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความถูกต้องในการจดมาตรวัดน้ำ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.21) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การขอติดตั้งน้ำประปา ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31) และมีการประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.33) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การส่งช่างซ่อม ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.36)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	4.85	0.31	มากที่สุด	97.00 (2)
2. มีความรู้ความสามารถในเรื่องการซ่อมแซมเมื่อมีปัญหา เช่น ท่อแตก	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20 (4)
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80 (3)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ	4.90	0.26	มากที่สุด	98.00 (1)
ภาพรวม	4.85	0.21	มากที่สุด	97.00

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.26) รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.31) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีความรู้ความสามารถในเรื่องการซ่อมแซมเมื่อมีปัญหา เช่น ท่อแตก ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.39)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ	4.81	0.36	มากที่สุด	96.20 (3)
2. มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่น หน้ากากอนามัย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00 (4)
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	0.33	มากที่สุด	97.00 (2)
4. คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการใช้งาน เช่น ถังสำรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ	4.86	0.30	มากที่สุด	97.20 (1)
ภาพรวม	4.83	0.19	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการใช้งาน เช่น ถังสำรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.33) และ มีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่น หน้ากากอนามัย ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.40)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ปริมาณน้ำมีความเพียงพอ ไหลสม่ำเสมอ	4.81	0.36	มากที่สุด	96.20 (3)
2. แรงดันน้ำประปาเหมาะสม	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00 (4)
3. คุณภาพน้ำ เช่น ความใส กลิ่น ความสะอาด	4.82	0.34	มากที่สุด	96.40 (2)
4. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก	4.86	0.31	มากที่สุด	97.20 (1)
ภาพรวม	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.31) รองลงมาคือ คุณภาพน้ำ เช่น ความใส กลิ่น ความสะอาด ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.34) และปริมาณน้ำมีความเพียงพอ ไหลสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ แรงดันน้ำประปาเหมาะสม ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.41)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีช่องทางการแจ้งปัญหาน้ำประปา เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80 (2)
2. มีการแจ้งเตือนปัญหาน้ำประปาล่วงหน้า เช่น น้ำไม่ไหล	4.86	0.34	มากที่สุด	97.20 (1)
3. มีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00 (3)
ภาพรวม	4.79	0.21	มากที่สุด	95.80

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีการแจ้งเตือนปัญหาน้ำประปาล่วงหน้า เช่น น้ำไม่ไหล ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.34) รองลงมาคือ มีช่องทางการแจ้งปัญหาน้ำประปา เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49)

ตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

3.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ผลการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบในแต่ละด้านและสรุปภาพรวมนำเสนอ ดังตาราง 11 – 16

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	(n = 85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.80	0.21	มากที่สุด	96.00 (5)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.20	มากที่สุด	97.20 (3)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.20	มากที่สุด	98.40 (2)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.96	0.19	มากที่สุด	99.20 (1)
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.21	มากที่สุด	96.60 (4)
ภาพรวม	4.87	0.13	มากที่สุด	97.40

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.13) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.96$, S.D.=0.19) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.20) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.20) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.21) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.21)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน	4.87	0.39	มากที่สุด	97.40 (1)
2. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องแนวทางการจัดเก็บรายได้ระบบใหม่	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40 (2)
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20 (3)
4. การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00 (4)
5. การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.69	0.49	มากที่สุด	93.80 (5)
ภาพรวม	4.80	0.21	มากที่สุด	96.00

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.39) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องแนวทางการจัดเก็บรายได้ระบบใหม่ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.40) และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.42) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.69$, S.D.=0.49)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม	4.88	0.40	มากที่สุด	97.60 (3)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40 (4)
3. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.93	0.37	มากที่สุด	98.60 (2)
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาหรือ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.95	0.30	มากที่สุด	99.00 (1)
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20 (5)
ภาพรวม	4.86	0.20	มากที่สุด	97.20

จากตาราง 13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามี เกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำในการดูแลรักษาหรือช่วยเหลือเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ จำนวน เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.37) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.88$, S.D.=0.40) ส่วนรายการที่มีความ พึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.71$, S.D.=0.45)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ	4.87	0.39	มากที่สุด	97.40 (4)
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงาน	4.97	0.35	มากที่สุด	99.40 (1)
3. สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.91	0.33	มากที่สุด	98.20 (3)
4. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย	4.94	0.30	มากที่สุด	98.80 (2)
ภาพรวม	4.92	0.20	มากที่สุด	98.40

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.35) รองลงมาคือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.30) และสถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.33) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.39)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n=85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.92	0.39	มากที่สุด	98.40 (4)
2. ได้รับบริการที่เชื่อถือได้	4.97	0.37	มากที่สุด	99.40 (2)
3. ได้รับบริการที่รวดเร็ว	4.95	0.35	มากที่สุด	99.00 (3)
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.99	0.29	มากที่สุด	99.80 (1)
ภาพรวม	4.96	0.19	มากที่สุด	99.20

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$, S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.29) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เชื่อถือได้ ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.37) และได้รับบริการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.35) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.39)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 85)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.88	0.37	มากที่สุด	97.60 (2)
2. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.93	0.32	มากที่สุด	98.60 (1)
3. จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20 (4)
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	96.00 (3)
ภาพรวม	4.83	0.21	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 16 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.32) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ($\bar{X}=4.88$, S.D.=0.37) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.43) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล ($\bar{X}=4.71$, S.D.=0.47)

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลเป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันเมื่อจำแนก ระยะทางจากบ้านและเทศบาลซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1) 3 ก.ม. 2) 3-5 ก.ม. 3) 6-10 ก.ม. และ 4) มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ได้ผลการศึกษาดังตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทาง
จากบ้านและเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.043	3	0.014	0.309	.819
	ภายในกลุ่ม	3.731	81	0.046		
	รวม	3.774	84			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.038	3	0.013	0.293	.830
	ภายในกลุ่ม	3.532	81	0.044		
	รวม	3.570	84			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.018	3	0.006	0.135	.939
	ภายในกลุ่ม	3.538	81	0.044		
	รวม	3.556	84			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.087	3	0.029	0.754	.523
	ภายในกลุ่ม	3.102	81	0.038		
	รวม	3.188	84			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.428	3	0.143	3.220	.027*
	ภายในกลุ่ม	3.591	81	0.044		
	รวม	4.019	84			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.038	3	0.013	0.730	.537
	ภายในกลุ่ม	1.416	81	0.017		
	รวม	1.454	84			

* $p \leq .05$

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทางจากบ้าน
และเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบตามตาราง 18

ตาราง 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ระยะทางจากบ้านและเทศบาล		น้อยกว่า 3 ก.ม.	3-5 ก.ม.	6-10 ก.ม.	มากกว่า 10ก.ม. ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.91	4.77	4.75	4.65
น้อยกว่า 3 ก.ม.	4.91	-	0.13*	0.15*	0.25**
3-5 ก.ม.	4.77		-	0.01	0.11
6-10 ก.ม.	4.75			-	
มากกว่า 10ก.ม.ขึ้นไป	4.65				-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$,

จากตาราง 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่ากลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทาง 3 – 5 ก.ม. และ 2) กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทาง 6 – 10 ก.ม. ส่วนกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทางมากกว่า 10 ก.ม. ขึ้นไป

ตอนที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

4.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ผลการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้านและสรุปภาพรวมนำเสนอตาราง 19 – 24

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.84	0.17	มากที่สุด	96.80 (4)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด	98.80 (2)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.20	มากที่สุด	96.60 (5)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.99	0.18	มากที่สุด	99.80 (1)
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.21	มากที่สุด	97.80 (3)
ภาพรวม	4.90	0.12	มากที่สุด	98.00

จากตาราง 19 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.12) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.18) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.23) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.21) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.17) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.20)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80 (4)
2. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80 (3)
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	4.83	0.41	มากที่สุด	96.60 (5)
4. การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนา ข้อมูลส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.43	มากที่สุด	96.00 (6)
5. การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20 (7)
6. การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง	4.92	0.33	มากที่สุด	98.40 (1)
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.89	0.33	มากที่สุด	97.80 (2)
ภาพรวม	4.84	0.17	มากที่สุด	96.80

จากตาราง 20 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.17) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.33) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.33) และการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด ($\bar{X}=4.71$, S.D.=0.47)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.40	มากที่สุด	98.80 (2)
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ	4.99	0.37	มากที่สุด	99.80 (1)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการดำเนินงาน	4.89	0.43	มากที่สุด	97.80 (4)
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม	4.92	0.40	มากที่สุด	98.40 (3)
ภาพรวม	4.94	0.23	มากที่สุด	98.80

จากตาราง 21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.23) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.37) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.40) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.40) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.43)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจล แอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่าง เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ	4.82	0.41	มากที่สุด	96.40 (3)
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัด กิจกรรม	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60 (2)
3. สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวก	4.92	0.35	มากที่สุด	98.40 (1)
4. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย	4.79	0.39	มากที่สุด	95.80 (5)
5. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำ การให้บริการ	4.81	0.36	มากที่สุด	96.20 (4)
ภาพรวม	4.83	0.40	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 22 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.40) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.35) รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.37) และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.41) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.39)

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n=140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ได้รับการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.99	0.38	มากที่สุด	99.80 (3)
2. ได้รับการที่เชื่อถือได้	4.99	0.35	มากที่สุด	99.80 (2)
3. ได้รับการที่รวดเร็ว	4.97	0.40	มากที่สุด	99.40 (4)
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	5.00	0.32	มากที่สุด	100.00 (1)
ภาพรวม	4.99	0.18	มากที่สุด	99.80

จากตาราง 23 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.18) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X}=5.00$, S.D.=0.32) รองลงมาคือ ได้รับการที่เชื่อถือได้ ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.35) และได้รับการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.38) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ได้รับการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.40)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 140)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.87	0.41	มากที่สุด	97.40 (3)
2. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.92	0.40	มากที่สุด	98.40 (2)
3. จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วน ปลัดเทศบาล	4.82	0.47	มากที่สุด	96.40 (4)
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.98	0.39	มากที่สุด	99.60 (1)
ภาพรวม	4.90	0.21	มากที่สุด	98.00

จากตาราง 24 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.98$, S.D.=0.39) รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.40) และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.41) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วน ปลัดเทศบาล ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.47)

4.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลเป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร แตกต่างกันเมื่อจำแนก ระยะทางจากบ้านและเทศบาลซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1) 3 ก.ม. 2) 3-5 ก.ม. 3) 6-10 ก.ม. และ 4) มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ได้ผลการศึกษาดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตาม
ระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.109	3	0.036	1.191	.316
	ภายในกลุ่ม	4.151	136	0.031		
	รวม	4.260	139			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.065	3	0.022	0.398	.755
	ภายในกลุ่ม	7.387	136	0.054		
	รวม	7.451	139			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.275	3	0.092	2.279	.082
	ภายในกลุ่ม	5.461	136	0.040		
	รวม	5.736	139			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.166	3	0.055	1.691	.172
	ภายในกลุ่ม	4.450	136	0.033		
	รวม	4.616	139			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.283	3	0.094	2.139	.098
	ภายในกลุ่ม	5.994	136	0.044		
	รวม	6.276	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.072	3	0.024	1.625	.186
	ภายในกลุ่ม	2.013	136	0.015		
	รวม	2.085	139			

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตามระยะทางจากบ้าน
และเทศบาลในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

5.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ผลการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้านและสรุปภาพรวมนำเสนอตาราง 26 – 31

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.97	0.20	มากที่สุด	99.40 (1)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.27	มากที่สุด	97.20 (4)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.22	มากที่สุด	97.80 (3)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.94	0.21	มากที่สุด	98.80 (2)
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.25	มากที่สุด	96.60 (5)
ภาพรวม	4.90	0.17	มากที่สุด	98.00

จากตาราง 26 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.17) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.20) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.21) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.22) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.27) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.25)

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.35	มากที่สุด	99.80 (1)
2. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ความพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.98	0.37	มากที่สุด	99.60 (2)
3. กระบวนการรับคำขออนุญาต	4.97	0.38	มากที่สุด	99.40 (3)
4. กระบวนการตรวจเอกสาร	4.95	0.43	มากที่สุด	99.00 (4)
5. กระบวนการตรวจแบบ	4.95	0.46	มากที่สุด	99.00 (5)
6. กระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4.99	0.35	มากที่สุด	99.80 (1)
ภาพรวม	4.97	0.20	มากที่สุด	99.40

จากตาราง 27 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง และกระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}=4.99$, S.D.=0.35) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ความพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.98$, S.D.=0.37) และกระบวนการรับคำขออนุญาต ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.38) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ กระบวนการตรวจแบบ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.46)

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	4.95	0.40	มากที่สุด	99.00 (1)
2. มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสาร การตรวจแบบ และการตรวจสอบที่ดิน	4.85	0.43	มากที่สุด	97.00 (3)
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60 (4)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20 (2)
ภาพรวม	4.86	0.27	มากที่สุด	97.20

จากตาราง 28 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.27) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.40) และมีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสาร การตรวจแบบ และการตรวจสอบที่ดิน ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.43) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.48)

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุ่มลักษณะ	4.87	0.44	มากที่สุด	97.40 (3)
2. มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่ เช่น หน้ากากอนามัย	4.81	0.43	มากที่สุด	96.20 (4)
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ	4.95	0.30	มากที่สุด	99.00 (1)
4. คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบ	4.92	0.41	มากที่สุด	98.40 (2)
ภาพรวม	4.89	0.22	มากที่สุด	97.80

จากตาราง 29 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.22) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบ ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.41) และมีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุ่มลักษณะ ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.44) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่ เช่น หน้ากากอนามัย ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.43)

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n=50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.97	0.31	มากที่สุด	99.40 (1)
2. ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.93	0.40	มากที่สุด	98.60 (3)
3. ได้รับการสื่อสารจากผู้ให้บริการกรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย	4.95	0.38	มากที่สุด	99.00 (2)
4. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก	4.91	0.43	มากที่สุด	98.20 (4)
ภาพรวม	4.94	0.21	มากที่สุด	98.80

จากตาราง 30 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$, S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.97$, S.D.=0.31) รองลงมาคือ ได้รับการสื่อสารจากผู้ให้บริการกรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.38) และใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.40) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.21)

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 50)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.80	0.47	มากที่สุด	96.00 (3)
2. มีการแจ้งการตรวจสอบที่ดิน	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20 (2)
3. เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20 (1)
4. มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด	95.00 (4)
ภาพรวม	4.83	0.25	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 31 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.40) รองลงมา มีการแจ้งการตรวจสอบที่ดิน ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.43) และมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.47) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.47)

5.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลเป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แตกต่างกันเมื่อจำแนก ระยะทางจากบ้านและเทศบาลซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1) 3 ก.ม. 2) 3-5 ก.ม. 3) 6-10 ก.ม. และ 4) มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ได้ผลการศึกษาดังตาราง 32

ตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทาง
จากบ้านและเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.184	3	0.061	1.521	.222
	ภายในกลุ่ม	1.854	46	0.040		
	รวม	2.038	49			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.823	3	0.274	4.316	.009**
	ภายในกลุ่ม	2.922	46	0.064		
	รวม	3.745	49			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.075	3	0.025	0.465	.708
	ภายในกลุ่ม	2.462	46	0.054		
	รวม	2.536	49			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.190	3	0.063	1.418	.250
	ภายในกลุ่ม	2.060	46	0.045		
	รวม	2.250	49			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.194	3	0.065	1.012	.396
	ภายในกลุ่ม	2.933	46	0.064		
	รวม	3.126	49			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.157	3	0.052	1.886	.145
	ภายในกลุ่ม	1.273	46	0.028		
	รวม	1.430	49			

** $p \leq .01$

จากตาราง 32 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและ
เทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่าง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบตามตาราง 33

ตาราง 33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ระยะทางจากบ้านและเทศบาล		น้อยกว่า 3 ก.ม.	3-5 ก.ม.	6-10 ก.ม.	มากกว่า 10ก.ม. ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.62	4.73	4.46	4.86
น้อยกว่า 3 ก.ม.	4.62	-	0.11	0.16	0.23
3-5 ก.ม.	4.73		-	0.27*	0.12
6-10 ก.ม.	4.46			-	0.39***
มากกว่า 10ก.ม.ขึ้นไป	4.86				-

p ≤ .01, *p ≤ .001

จากตาราง 33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่ากลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะทาง 3 – 5 ก.ม. กับกลุ่มระยะทาง 6 – 10 ก.ม. ส่วนกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะทาง 6 – 10 ก.ม. กับกลุ่มระยะทางมากกว่า 10 ก.ม. ขึ้นไป

**ตอนที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข
พ.ศ.2535**

6.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้วย
องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ
ได้ผลการศึกษาค้นคว้าประกอบในแต่ละด้านและสรุปภาพร่วมนำเสนอตาราง 34 – 39

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม
พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.85	0.16	มากที่สุด	97.00 (3)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.20	มากที่สุด	97.00 (4)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.19	มากที่สุด	98.20 (1)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.90	0.20	มากที่สุด	98.00 (2)
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.20	มากที่สุด	95.60 (5)
ภาพรวม	4.86	0.11	มากที่สุด	97.20

จากตาราง 34 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการ
ทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, S.D.=0.11) และเมื่อพิจารณาแต่ละ
รายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.19) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ
($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.20) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.16) และ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.20) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ
($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.20)

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.32	มากที่สุด	99.00 (1)
2. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.91	0.30	มากที่สุด	98.20 (2)
3. กระบวนการรับคำขออนุญาต	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00 (5)
4. กระบวนการตรวจเอกสาร	4.87	0.36	มากที่สุด	97.40 (4)
5. กระบวนการตรวจสอบสุ่มลักษณะ	4.70	0.49	มากที่สุด	94.00 (6)
6. กระบวนการออกใบอนุญาต	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80 (3)
ภาพรวม	4.85	0.16	มากที่สุด	97.00

จากตาราง 35 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.16) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.32) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.30) และกระบวนการออกใบอนุญาต ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.31) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ กระบวนการตรวจสอบสุ่มลักษณะ ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.49)

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	4.85	0.40	มากที่สุด	97.00 (3)
2. มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบลักษณะ	4.90	0.36	มากที่สุด	98.00 (2)
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.95	0.30	มากที่สุด	99.00 (1)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ	4.70	0.47	มากที่สุด	94.00 (4)
ภาพรวม	4.85	0.20	มากที่สุด	97.00

จากตาราง 36 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบลักษณะ ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.36) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.40) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.47)

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุขลักษณะ	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80 (3)
2. มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่นหน้ากากอนามัย	4.87	0.40	มากที่สุด	97.40 (4)
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบสุขลักษณะ	4.92	0.34	มากที่สุด	98.40 (2)
4. คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบสุขลักษณะ	4.95	0.32	มากที่สุด	99.00 (1)
ภาพรวม	4.91	0.19	มากที่สุด	98.20

จากตาราง 37 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบสุขลักษณะ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.32) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบสุขลักษณะ ($\bar{X}=4.92$, S.D.=0.34) และมีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุขลักษณะ ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.36) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่นหน้ากากอนามัย ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.40)

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n=60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.89	0.37	มากที่สุด	97.80 (3)
2. ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40 (4)
3. ความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจสอบ	4.93	0.34	มากที่สุด	98.60 (2)
4. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก	4.95	0.32	มากที่สุด	99.00 (1)
ภาพรวม	4.90	0.20	มากที่สุด	98.00

จากตาราง 38 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.32) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจสอบ ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.34) และการให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.89$, S.D.=0.37) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.43)

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีช่องทางการติดตามความก้าวหน้าในแต่ละขั้นตอน	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60 (2)
2. มีการแจ้งการตรวจสอบลักษณะล่วงหน้า	4.91	0.34	มากที่สุด	98.20 (1)
3. เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข	4.65	0.49	มากที่สุด	93.00 (4)
4. มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน	4.75	0.46	มากที่สุด	95.00 (3)
ภาพรวม	4.78	0.20	มากที่สุด	95.60

จากตาราง 39 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.20) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีการแจ้งการตรวจสอบลักษณะล่วงหน้า ($\bar{X}=4.91$, S.D.=0.34) รองลงมา คือ มีช่องทางการติดตามความก้าวหน้าในแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.37) และมีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.46) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.49)

6.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลเป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 แตกต่างกันเมื่อจำแนก ระยะทางจากบ้านและเทศบาลซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1) 3 ก.ม. 2) 3-5 ก.ม. 3) 6-10 ก.ม. และ 4) มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ได้ผลการศึกษาดังตาราง 40

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.106	3	0.035	1.321	.277
	ภายในกลุ่ม	1.496	56	0.027		
	รวม	1.601	59			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.063	3	0.021	0.479	.698
	ภายในกลุ่ม	2.449	56	0.044		
	รวม	2.511	59			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.007	3	0.002	0.054	.983
	ภายในกลุ่ม	2.297	56	0.041		
	รวม	2.303	59			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.083	3	0.028	0.666	.577
	ภายในกลุ่ม	2.317	56	0.041		
	รวม	2.400	59			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.406	3	0.135	3.516	.021*
	ภายในกลุ่ม	2.156	56	0.038		
	รวม	2.561	59			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.039	3	0.013	1.035	.384
	ภายในกลุ่ม	0.710	56	0.013		
	รวม	0.750	59			

* $p \leq .05$

จากตาราง 40 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบตามตาราง 41

ตาราง 41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ระยะทางจากบ้านและ เทศบาล	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ก.ม.	3-5 ก.ม.	6-10 ก.ม.	มากกว่า 10 ก.ม. ขึ้นไป
		4.90	4.76	4.69	4.65
น้อยกว่า 3 ก.ม.	4.90	-	0.14*	0.21**	0.25**
3-5 ก.ม.	4.76		-	0.06	0.10
6-10 ก.ม.	4.69			-	0.03
มากกว่า 10ก.ม.ขึ้นไป	4.65				-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่ากลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทาง 3 – 5 ก.ม. ส่วนกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทาง 6 – 10 ก.ม. และ 2) กลุ่มระยะทางน้อยกว่า 3 ก.ม. กับกลุ่มระยะทางมากกว่า 10 ก.ม. ขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยขอนำเสนอโดยแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม ระยะทางจากบ้านและเทศบาล (ยกเว้นงานบริการน้ำประปา หมู่ 2)

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตำบลนิคมสร้างตนเอง ชาย 6,999 คน หญิง 7034 คน ตำบลโคกตูม ชาย 7,912 คน หญิง 8,264 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 30,209 คน (เทศบาลตำบลโคกตูม, 2566, หน้า 4) และงานที่ใช้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนแน่นนอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่สร้างมีจำนวน 2 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางจากบ้านและเทศบาล งานบริการของเทศบาล ประเภทผู้ขอ ประเภทอาคารที่ขออนุญาต และประเภทงานที่ขออนุญาต

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในงานที่ใช้บริการ 5 ด้านได้แก่ 1) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) 2) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ 5) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535

5	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกตูม มาก
3	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย
1	หมายถึง	ระดับ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัย 5 งานบริการได้ดังนี้

1. ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านภาพรวมของงาน 5 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ 1) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 4) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ 5) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

2. ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความถูกต้องในการจดมาตรวัดน้ำ รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การขอติดตั้งน้ำประปา และมีการประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการให้บริการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การส่งช่างซ่อม

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีความรู้ความสามารถในเรื่องการซ่อมแซมเมื่อมีปัญหา เช่น ท่อแตก

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการใช้งาน เช่น ถังสำรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ มีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่ เช่น หน้ากากอนามัย

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก รองลงมาคือ คุณภาพน้ำ เช่น ความใส กลิ่น ความสะอาด และปริมาณน้ำมีความเพียงพอ ไหลสม่ำเสมอ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ แรงดันน้ำประปาเหมาะสม

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีการแจ้งเตือนปัญหาน้ำประปาล่วงหน้า เช่น น้ำไม่ไหล รองลงมาคือ มีช่องทางการแจ้งปัญหาน้ำประปา เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน

3. ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 5) ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องแนวทางการจัดเก็บรายได้ระบบใหม่ และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาหรือช่วยเหลือเป็นอย่างดี รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงาน รองลงมาคือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย และสถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เชื่อถือได้ และได้รับบริการที่รวดเร็ว ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ

3.5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล

4. ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรด้านภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับสำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ การดำเนินการด้าน ทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง รองลงมาคือ การให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำ ที่เหมาะสม ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ดำเนินงาน

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ดำเนินการ สะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย

4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความ เสมอภาค รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เชื่อถือได้ และได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ได้รับบริการที่รวดเร็ว

4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีหน่วยเคลื่อนที่ใน การให้บริการ รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียตามสาย เว็บไซต์ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล

5 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ กระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง และกระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ความพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการรับคำขออนุญาต ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ กระบวนการตรวจแบบ

5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ และมีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสาร การตรวจแบบ และการตรวจสอบที่ดิน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ

5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ รองลงมาคือ คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบ และมีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุ่มลักษณะ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่นหน้ากากอนามัย

5.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ ได้รับการสื่อสารจากผู้ให้บริการกรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย และใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก

5.5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ เมื่อมีปัญหาการแจ้ง ให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข รongลงมา มีการแจ้งการตรวจสอบที่ดิน และมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน

6. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของ ทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รongลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการออกใบอนุญาต ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ กระบวนการตรวจสอบ สุขลักษณะ

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความ พร้อม เต็มใจให้บริการ รongลงมาคือ มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบ สุขลักษณะ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ

6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของอุปกรณ์ มีความเหมาะสมในการตรวจสอบสุขลักษณะ รongลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการ ตรวจสอบสุขลักษณะ และมีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุขลักษณะ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่นหน้ากากอนามัย

6.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจสอบ และการให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

6.5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด มีการแจ้งการตรวจสอบสัญลักษณ์ล่วงหน้า รองลงมา มีช่องทางการติดตามความก้าวหน้าในแต่ละขั้นตอน และมีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข

7. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล

7.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

7.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

7.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

7.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า ภาพรวมและจำแนกรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 1) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 4) งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ 5) งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนันทน์ (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.8 และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระยะทางจากบ้านและเทศบาล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว

จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

1.1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน

1.1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับแรงดันน้ำประปาให้เหมาะสม

1.2 งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

1.2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อมีปัญหาควรมีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ

1.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

1.3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

1.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วน ปลัดเทศบาล การติดต่อควรมีช่องทางที่ติดต่อได้ง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่นที่อยู่ใกล้เคียง

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้ บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2553). แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. ใน เอกสารการสอน ชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน จำกัด.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ครอบครัวศึกษา : ครอบครัวแบบพอเพียง ระยะที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรวรรณ รักดีบุตร. (2540). “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ”. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตยาพร เสมอใจ, และจิตตินันท์ วารีนิช. (2551). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส. เอเซียเพรส.
- _____. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2556). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- ณภัทร ภูนาขาว, และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงาน การเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253.
- ณิรณ นรินทร์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนศรีเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

- ดวงแก้ว ดัดพิณ. (2550). **คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เทศบาลตำบลโคกตูม. (2566). **ข้อมูลเทศบาลตำบลโคกตูม**. ลพบุรี : เทศบาลตำบลโคกตูม
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13)**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรธร ธีรขวัญโรจน์. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- น้ำล้น เทียมแก้ว. (2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส (1989).
- _____. (2557). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2557). **สารถะจิตวิทยาการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). **การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ**. กรุงเทพมหานคร : เอ็มพันธ์.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). **การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พิษณุพร รุโจปการ. (2556). **การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. การค้นคว้าอิสระ อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**. สืบค้น พฤษภาคม 15, 2564, จาก [http:// pharm.ku.ac.th/data/2011-15-05km2/app.doc](http://pharm.ku.ac.th/data/2011-15-05km2/app.doc)

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563**. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2553). **คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ)**. ปรินูญานินพนธ์ (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
- _____. (2551). **ตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โยธิน แสงวดี. (2551). **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- รัชยา ศิริวัฒน์. (2553). **การพัฒนาระบบราชการ Bureaucratic development**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 16 (2), 125-134.
- วิภาวี คำวงษ์. (2563). **การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.
- _____. (2552). **คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2552). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรีประภา หันแกวษ์. (2553). **การบริการเพื่อความพึงพอใจ**. กรุงเทพมหานคร : cursaladprua.
- ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์. (2555). **หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- ศูนย์อุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (2555). **เอกสารการจัดการความรู้ (KM) องค์ความรู้ที่ 3 เรื่อง การสร้างหัวใจนักบริการ**. อุบลราชธานี : ศูนย์อุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2553). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมบัติ บารมี. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)**. รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดสำนักบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร : ยูปีซีแอล.
- สมิต สัณฐกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- _____. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่3)**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- _____. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- _____. (2556). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2564). **ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2564.**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2561). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามปีงบประมาณ 2561.** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง=Marketing for specific Service business.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์มและ โซเท็กซ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **ผลการดำเนินงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปี 2548.** กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). **คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2550). **จิตวิทยาบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพมหานคร : อุดุลพัฒนกิจ.

อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Corral, S, & Brewerton. A. (1999). **The Needs Professionals.** Handbook : Your Guide

Kotler,P. (2003). **Marketing management The millennium edition.** New Jersey .

Peters, Thomas J. & Waterman, Robert H. Jr. (2004). **In Search of Excellence.** (2nd ed). London: Profile Book

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing,** Vol. 64, pp. 12-40.

Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (2003). **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.** (3rd ed). New York: McGraw-Hill Irwin.

Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivering Quality Service.** New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม

อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 สถานสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามดังนี้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรง

กับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรี งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการให้บริการ					
1.2 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การขอติดตั้งน้ำประปา					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การส่งช่างซ่อม					
1.4 ความถูกต้องในการจดมาตรวัดน้ำ					
1.5 ความถูกต้องเหมาะสมในการคิดราคาน้ำประปา					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2.2 มีความรู้ความสามารถในเรื่องการซ่อมแซมเมื่อมีปัญหา เช่น ท่อแตก					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ					
3.2 มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่ เช่น หน้ากากอนามัย					
3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
3.4 คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการใช้งาน เช่น ถังสำรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ ท่อส่งน้ำ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ปริมาณน้ำมีความเพียงพอ ไหลสม่ำเสมอ					
4.2 แรงดันน้ำประปาเหมาะสม					
4.3 คุณภาพน้ำ เช่น ความใส กลิ่น ความสะอาด					
4.4 การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก					
5.ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.1 มีช่องทางการแจ้งปัญหาน้ำประปา เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ตลอด 24 ชั่วโมง					
5.2 มีการแจ้งเตือนปัญหาน้ำประปาล่วงหน้า เช่น น้ำไม่ไหล					
5.3 มีหน่วยงานรับแจ้งที่ชัดเจน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 สถานสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะทางจากบ้านท่านและเทศบาล

☐ 1. น้อยกว่า 3 ก.ม.

☐ 2. 3 – 5 ก.ม.

☐ 3. 6-10 ก.ม.

☐ 4. มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามดังนี้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรง

กับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.1 มีระบบการป้องกันโควิด 19เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน					
1.2 มีการประชาสัมพันธ์เรื่องแนวทางการจัดเก็บรายได้ระบบใหม่					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วตรงเวลา					
1.4 การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด					
1.5 การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
2.3 จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาหรือช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงาน					
3.3 สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านคุณภาพการบริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่เชื่อถือได้					
4.3 ได้รับบริการที่รวดเร็ว					
4.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
5. ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
5.2 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
5.3 จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล					
5.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม

อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 สถานสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะทางจากบ้านท่านและเทศบาล

☐ 1. น้อยกว่า 3 ก.ม.

☐ 2. 3 – 5 ก.ม.

☐ 3. 6-10 ก.ม.

☐ 4. มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามดังนี้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรง

กับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.1 มีระบบการป้องกันโควิด 19 เช่น การวัดอุณหภูมิร่างกาย การใส่หน้ากากอนามัยป้องกัน					
1.2 การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา					
1.4 การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนาข้อมูลส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.5 การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด					
1.6 การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง					
1.7 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการดำเนินงาน					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเว้นระยะห่างของที่นั่ง การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การมีที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม					
3.3 สถานที่ดำเนินการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย					
3.5 มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการ					
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่เชื่อถือได้					
4.3 ได้รับบริการที่รวดเร็ว					
4.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
5.ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียตามสาย เว็บไซต์					
5.2 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
5.3 จัดให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรีหรือสายด่วนปลัดเทศบาล					
5.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม

อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 สถานสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประเภทผู้ขอ

☐ 1. บุคคลธรรมดา

☐ 2. ห้างหุ้นส่วน

☐ 3. นิติบุคคล

☐ 4. บริษัท

6. ประเภทอาคารที่ขออนุญาต

☐ 1. บ้าน

☐ 2. อาคารพาณิชย์

☐ 3. โรงงาน

7. ระยะทางจากบ้านท่านและเทศบาล

☐ 1. น้อยกว่า 3 ก.ม.

☐ 2. 3 – 5 ก.ม.

☐ 3. 6-10 ก.ม.

☐ 4. มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.2 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ความพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง					
1.3 กระบวนการรับคำขออนุญาต					
1.4 กระบวนการตรวจเอกสาร					
1.5 กระบวนการตรวจแบบ					
1.6 กระบวนการออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2.2 มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสาร การตรวจแบบ และการตรวจสอบที่ดิน					
2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุ่มลักษณะ					
3.2 มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่ เช่น หน้ากากอนามัย					
3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ					
3.4 คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบ					
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4.2 ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ					
4.3 ได้รับการสื่อสารจากผู้ให้บริการกรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัย					
4.4 การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก					
5.ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.1 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
5.2 มีการแจ้งการตรวจสอบที่ดิน					
5.3 เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข					
5.4 มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม

อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 สถานสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประเภทงานที่ขออนุญาต

☐ 1. เก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล

☐ 2. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ

สุขภาพ

☐ 3. จัดตั้งตลาด

☐ 4. จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร

☐ 5. จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

6. ระยะทางจากบ้านท่านและเทศบาล

☐ 1. น้อยกว่า 3 ก.ม.

☐ 2. 3 – 5 ก.ม.

☐ 3. 6-10 ก.ม.

☐ 4. มากกว่า 10 ก.ม.ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม น้อยที่สุด

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรี งานขออนุญาตประกอบกิจการตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.2 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง					
1.3 กระบวนการรับคำขออนุญาต					
1.4 กระบวนการตรวจเอกสาร					
1.5 กระบวนการตรวจสอบสุ่มลักษณะ					
1.6 กระบวนการออกใบอนุญาต					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2.2 มีความรู้ความสามารถในเรื่องการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสุ่มลักษณะ					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นและมีความพร้อมในการรับฟังผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีรถยนต์ใช้ในการตรวจสอบสุลักษณะ					
3.2 มีอุปกรณ์ป้องกันการระบาดโควิด 19 ขณะลงพื้นที่เช่นหน้ากากอนามัย					
3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการตรวจสอบสุลักษณะ					
3.4 คุณภาพของอุปกรณ์มีความเหมาะสมในการตรวจสอบสุลักษณะ					
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการสามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4.2 ใบอนุญาตถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ					
4.3 ความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจสอบ					
4.4 การให้บริการมีความเสมอภาคไม่แบ่งแยก					
5.ด้านช่องทางการให้บริการ					
5.1 มีช่องทางการติดตามความก้าวหน้าในแต่ละขั้นตอน					
5.2 มีการแจ้งการตรวจสอบสุลักษณะล่วงหน้า					
5.3 เมื่อมีปัญหา มีการแจ้งให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการแก้ไข					
5.4 มีหน่วยงานให้บริการที่ชัดเจน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ภาคผนวก ข
ภาพงานบริการของเทศบาล

1. งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)
2. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
3. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร
4. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

งานบริการของเทศบาล 4 งาน

1. งานบริการ (งานประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโคกตูม)



2. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้



3. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร



4. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

