บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่ซับซ้อน กระบวนการทำงานหลายขั้นตอน มีกลไก กฎ ระเบียบที่ยุ่งยาก และขาดความคล่องตัว ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และเป็นเครื่องมือผลักดันนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวม ทั้งด้านบทบาท ภารกิจวิธีการบริหารงานภาครัฐ ระบบงบประมาณ การเงินและการพัสดุ ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย รวมถึงวัฒนธรรมค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ใน 3 มิติ คือ มิติของผู้รับบริการ มิติของการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างขององค์กรของรัฐ และมิติของการบริหารกำลังคนของภาครัฐ ซึ่งการบริการภาครัฐแนวใหม่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลผลิต (productivity) ที่จะนำไปสู่ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน รัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรของส่วนราชการมีการตื่นตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงอีกทั้งได้สร้างกลไกในการติดตาม ตรวจสอบ และกำกับดูแลที่ชัดเจนเป็นระบบ ดังนั้นบุคลากรของส่วนราชการต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กร การที่เป็นไปอย่างรวดเร็วนั้น มีผลกระทบต่อระบบการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จะเห็นได้ว่าในองค์การต่างๆ สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (สุดารัตน์ ราชสาร, 2551, หน้า 1)

ในการทำงานของระบบราชการไทยนั้น คือ การให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการจะต้องมีความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการบริการของผู้ให้บริการในการให้บริการนั้น ๆ ด้วยใจรัก และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน หน่วยงานราชการมีหน้าที่ต้องจัดหาบริการให้แก่ประชาชน ประชาชนไม่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบดูแลบำรุงรักษาแต่อย่างใด (จิรศักดิ์ สีใจเจริญ, 2543, หน้า 1) เมื่อทรัพย์สมบัติของส่วนรวมชำรุดเสียหาย ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ สะพานพัง ไฟฟ้าดับ หรือแม้แต่โทรศัพท์สาธารณะเสีย ท่อระบายน้ำอุดตัน เหตุใดจึงไม่มีใครลุกขึ้นมาช่วยกันซ่อมแซม ดูแล ได้แต่รอคอยงบประมาณจากทางราชการ นั่นเป็นเพราะว่าประชาชนไม่มีความรู้สึกรัก หวงแหนและผูกพันเป็นเจ้าของทรัพย์สมบัติของส่วนรวม

ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน" และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ คือ 1) การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐโดยในการดำเนินภารกิจของรัฐ โดยในการดำเนินภารกิจของรัฐจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการดำเนินภารกิจในลักษณะเดียวกัน เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดว่ามีความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปใช้หรือไม่อย่างไร 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิมมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงานหรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกันแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเองและมีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้การพิจารณา

บำเหน็จความชอบ และรางวัลเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (ชเนศวร์ เจริญเมือง, 2549, หน้า 12)

ในแต่ละองค์การ การให้บริการมีความสำคัญอย่างมาก การให้บริการและการจัดการการปฏิบัติการเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินควบคู่กันไปเพื่อทำให้ผู้รับบริการพอใจ การตลาดจะมีบทบาทในการพยากรณ์และการวางแผนของการจัดการการปฏิบัติการ โดยออกมาในรูปของการวิจัยตลาด เพื่อกำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์รวมทั้งรูปแบบของผลิตภัณฑ์ด้วย ข้อมูลทางการตลาดจะทำให้การจัดการการการปฏิบัติการสามารถทำงานร่วมกันได้ ข้อมูลเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการขนส่ง การส่งมอบ การจัดมาตรฐานสินค้า และการบริการลูกค้า สำหรับองค์การบริการลูกค้าจะได้รับประโยชน์และความพอใจจากตัวบริการเอง และจากวิธีการส่งมอบบริการเหล่านั้น ระบบการปฏิบัติการและส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะทำให้การจัดการตลาดเป็นไปได้ด้วยดี และทำให้ได้เปรียบในการส่งเสริมการตลาด ระบบการส่งมอบบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าก่อให้เกิดประโยชน์ทางการแข่งขัน โดยเฉพาะบริการที่มีความแตกต่างกันน้อย เช่น การบริการที่รวดเร็วในภัตตาคาร บริการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ลูกค้าสามารถทิ้งรถไว้ และมารับรถตามเวลาที่กำหนดหรือบริการจองที่พักในวันหยุด ระบบเหล่านี้จะทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขันที่ไม่สามารถดำเนินการได ในกรณีที่ต้องการของลูกค้ามีมาก องค์การบริการต้องพยายามส่งมอบบริการให้ได้ตามที่สัญญาไว้ ดังนั้นธุรกิจขายบริการ การดำเนินงานทางการตลาดจะต้องเกี่ยวข้องกับงานด้านการจัดการการผลิต ผู้จัดการฝ่ายการปฏิบัติการจะเป็นผู้กำหนดวิธีการในการส่งมอบบริการและกระบวนในการส่งมอบว่ามีขั้นตอนอย่างไร (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548, หน้า 125)

แนวคิดในการปกครองบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง จะไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและศักยภาพ (ขีดความสามารถ) ของประชาชนว่า ประชาชนสามารถคิดเองได้โดยไม่ต้องมีใครมาบอกมาสั่งให้ทำ เพราะทางราชการเท่านั้นมีส่วนร่วมน้อยมาก ความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของกิจกรรมโครงการที่ทางราชการจัดให้มีจึงมีน้อยเพราะคิดว่าไม่ใช่ของๆ ตนเอง แต่เป็นของหลวงหรือของทางราชการ ซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดหาบริการให้แก่ประชาชนอยู่แล้ว ประชาชนไม่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบดูแลบำรุงรักษาแต่อย่างใด (จิรศักดิ์ สีใจเจริญ, 2543, หน้า 1)

เทศบาลตำบลโคกคูมเป็นองค์การที่ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงเกษตรกร มีการส่งเสริมสนุบสนุนและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น พัฒนาและส่งเสริมการศึกษาให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์ สร้างสังคมให้เข้มแข็งมีคุณภาพชีวิตที่ดี และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จัดให้มีการบำรุงรักษาถนนและระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร ปลอดสารพิษและส่งเสริมอาชีพนอกฤดูกาลผลิต พัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (สุรเชษฐ อิ่มอรชร, 2551, หน้า 2)

ในส่วนการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมมีการบริการ ได้แก่ 1) การทำบัตรประจำตัวประชาชนหรือการเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน 2) การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า 3) การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง 4) การแจ้งย้ายที่อยู่ออก 5) การแจ้งเกิด 6) การแจ้งตาย 7) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในทะเบียนบ้าน 8) การขออนุญาตก่อสร้าง / รื้อถอน / ดัดแปลงอาคาร 9) การขออนุญาตขุดดิน / ถมดิน 10) การยกที่ดินเป็นสาธารณะ 11) การขอไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ 12) การขอให้จัดสถานที่ 13) การติดต่อการชำระภาษีที่ส่วนพัฒนารายได้ (ขวัญชัย จำนงสาร, 2551, หน้า 3)

การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมมีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางด้านใดก็ตาม เพราะประชาชนคือ ลูกค้าคนสำคัญในการบริการของเทศบาลตำบลโคกตูมให้เป็นไปได้ด้วยดี ในการให้บริการบางส่วนอาจทำให้ลูกค้ายังไม่ค่อยประทับใจเท่าไร ในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้รับบริการอาจเกิดการเบื่อหน่าย และคิดว่าเสียเวลาในการรอคอยและเสียเวลาในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จึงมีความจำเป็นดังที่กล่าวมาในเบื้องต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ศรัทธาของประชาชนมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการบริหารงานของการให้บริการเทศบาลตำบลโคกตูมให้ดียิ่งขึ้น การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกเทศบาลตำบลโคกตูม เพราะเป็นพื้นที่ที่ตนเองเป็นผู้บริหารงานอยู่ และเห็นว่าเป็นตำบลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นสังคมเกษตรกรรม ซึ่งประชาชนยังมีวิถีชีวิตแบบชนบท เพื่อเป็นรากฐานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างทั่วถึงให้กับประชาชน และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับประชาชนต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารประกอบการตัดสินใจการวางแผน กำหนดแนวนโยบาย เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการและนำไปประยุกต์การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูมให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ดีกับประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 26,000 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร์ตำบลโคกคูม, 2551, หน้า 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2.1.2 อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20 – 30 ปี

3) 31 – 40 ปี

4) 41 – 50 ปี

5) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่าร้าง/หม้าย

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,000 – 10,000 บาท

3) 10,001 – 20,000 บาท

4) มากกว่า 20,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

2) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

4) อนุปริญญา/เทียบเท่า

5) ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) พนักงานบริษัทเอกชน

4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5) เกษตรกร

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ด้านความเชื่อถือ

2.2.2 ด้านความเสมอภาค

2.2.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่

2.2.4 ด้านความรวดเร็ว

2.2.5 ด้านคุณธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2. การให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

3. เทศบาลตำบลโคกตูม หมายถึง องค์การที่ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงเกษตรกร ส่งเสริมสนับสนุนและอนุรักษ์ วัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลโคกตูม ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลโคกตูม

5. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีรายชื่อตามทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกตูม

6. ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สำนักงานมีเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มีอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา และผู้ให้บริการมีน้ำใจและความเสียสละ

7. ความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์การ มีโอกาสที่เท่ากันในการทำงานในองค์การ และมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคนที่มารับบริการ

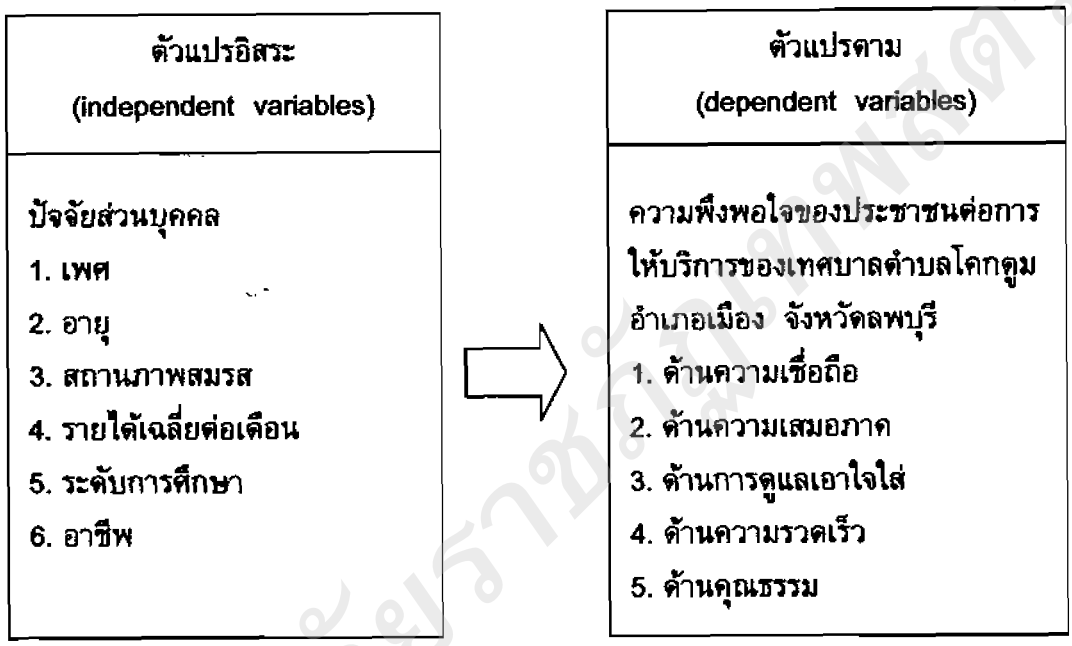
8. การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนบริการและหลังบริการแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกล้าบริการ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

9. ความรวดเร็ว หมายถึง การบริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ มีขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย/ไม่ยุ่งยาก มีความเหมาะสมช่วงเวลาที่ให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

10. คุณธรรม หมายถึง ผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็งอดทน อดกลั้น ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาของนริษา นราศรี (2544, หน้า 28) ค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี