

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติไว้ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม สังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติและประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงให้มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ 1) ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2546, หน้า 87)

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 6,744 แห่ง รวมจำนวนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,948 แห่ง กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาเป็นท้องถิ่นที่มีการปกครองรูปแบบพิเศษ โดยเฉพาะเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล รวม 1,129 แห่ง (อุดร ดันดิสุนทร, 2546, หน้า 6)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2540 มาตรา 75 วรรค 1 "รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน" ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่ให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำกับ ดูแล ที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่น โดยระบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นระบบการปกครองตนเอง ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหา และหรือความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์ และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษและการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

เทศบาลตำบลหนองแค (2551, กันยายน 16) ได้แบ่งประเภทการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค (service activates) ที่มีทั้งหมด เป็น 2 ส่วน คือ

1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (public utility service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่เทศบาลตำบลหนองแค ก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกัน

น้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

2. บริการเฉพาะด้าน (specific services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ เทศบาลตำบล เช่น งานการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคให้ประชาชน งานการแจ้งเกิด แจ้งตาย ของงานทะเบียนราษฎร งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและงานการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน เป็นต้น จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น

จากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแค ข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการ ย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญของสำนักงานในอันที่จะให้บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

แต่อย่างไรก็ตามทุกหน่วยงานในปัจจุบันยังได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการมากน้อยแตกต่างกันออกไป ข้อร้องเรียนดังกล่าวได้แก่ 1) การขาดความสามารถในการติดต่อกับผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ผู้ใช้บริการทุกคนเคยประสบกับปัญหาในเรื่องการติดต่อบริการแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อบุคคลที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้โดยตรง ปกติจะมีพนักงานปฏิบัติการรับเรื่องก่อนหลังจากนั้นหากพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ติดต่อได้ พนักงานจะปฏิเสธการช่วยเหลือลูกค้าทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาและอารมณ์เสีย ต้องติดต่อหลายรอบ ติดต่อแล้วต้องเล่าเรื่องใหม่ทั้งหมดให้ฟังอีกรอบ ทำให้ลูกค้าต้องขอทราบชื่อผู้บริหารเพื่อขอติดต่อด้วยตนเอง อีกกรณีหนึ่งที่ใกล้เคียงคือทราบผู้รับผิดชอบแต่ไม่อยู่ เมื่อไม่มีผู้ที่ตัดสินใจได้ ผู้ติดต่อก็จะได้รับการปฏิเสธในการให้บริการ เช่น ให้มาติดต่อใหม่วันต่อไป 2) พนักงานไม่มีความรู้แม้แต่เรื่องที่ให้บริการอยู่ บ่อยครั้งที่พนักงานไม่ทราบข้อมูลการให้บริการตามปกติ ไม่ทราบอัตราค่าบริการ ไม่ทราบวันออกไปแจ้งหนี้ 3) พนักงานให้บริการแทนอีกคนหนึ่งไม่ได้หลายครั้งที่ติดต่อแล้วพบว่าพนักงานคนที่ผู้ใช้บริการเคยติดต่อไว้ไม่อยู่ พนักงานที่เป็นเพื่อนร่วมงานนั่งโต๊ะติดกันและอยู่แผนกเดียวกันไม่ทราบเรื่อง ไม่สามารถดำเนินการใดๆ ให้ได้ต้องรอนกว่าพนักงานคนนั้นจะกลับมา 4) พนักงานบริการแบบขาดความกระตือรือร้น ซึ่งพนักงานเหล่านี้ไม่ได้แสดงความไม่สุภาพด้วยการพูดจาหยาบคาย แต่ผู้ใช้บริการจะสังเกตเห็นได้ว่าพนักงานไม่ได้มีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ทำงานเพื่อหวังเพียงเงินเดือนอย่างเดียว แต่สิ่งที่จะต้องทำคือควรถามความต้องการของผู้ติดต่ออย่างถี่ถ้วน แจ้งเวลาบุคคล ที่ผู้ติดต่อต้องการติดต่อจะเข้ามา พร้อมรายละเอียดอื่นในเบื้องต้น 5) การให้บริการอย่างเลินเล่อ ไม่มีสติ พนักงานบริการบางคนมุ่งเพียงให้เสร็จสิ้นไปสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละคน ไม่ได้มุ่งการบริการที่ดี

เลิศ การเขียนชื่อลูกค้าผิด การออกไปเสร็จที่ลง วันที่ผิด เป็นต้น (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547, หน้า 169 - 170)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการประชาชนของเทศบาลตำบล มีความสำคัญมากที่จะสร้างความพึงพอใจ ความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อทางราชการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองแค ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมา ขอรับบริการต่อปี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดยุทธศาสตร์ในการให้บริการกับประชาชน และจัดทำ แผนพัฒนาด้านการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงานของเทศบาลตำบล หนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,024 คน (เทศบาล ตำบลหนองแค, 2551, กันยายน 16)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) ใช้สูตรการคำนวณขนาดของประชากรของ ยามาเน่ (Yamane) ในการ คำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน กำหนดไว้กำหนดให้มี ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล

ตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ - 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

2.1.3 อายุ

- 1) 15 - 25 ปี
- 2) 26 - 35 ปี
- 3) 36 - 45 ปี
- 4) 46 - 55 ปี
- 5) มากกว่า 55 ปี

2.1.4 ระดับการศึกษา

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

2.1.5 อาชีพ

- 1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2) พนักงานบริษัทเอกชน
- 3) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- 4) รับจ้าง / แม่บ้าน
- 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 15,000 บาท
- 4) 15,001 - 20,000 บาท
- 5) มากกว่า 20,000 บาท

2.1.7 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

- 1) การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคให้ประชาชน
- 2) การแจ้งเกิด แจ้งตาย งานทะเบียนราษฎร
- 3) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 5) การขอรับเบี้ยยังชีพ

2.1.8 จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

- 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 2) 3 - 5 ครั้ง
- 3) มากกว่า 5 ครั้ง

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

2.2.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

2. การบริการของเทศบาล หมายถึง หน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งจะประกอบด้วย รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มี และบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม เสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

4. ด้านกระบวนการในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีสัญลักษณ์หรือป้าย อธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำหรือเอกสาร มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล เมื่อมารับบริการ และมีแบบฟอร์มเพียงพอ และมีผู้รับความคิดเห็น

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาดเรียบร้อย การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงใจ

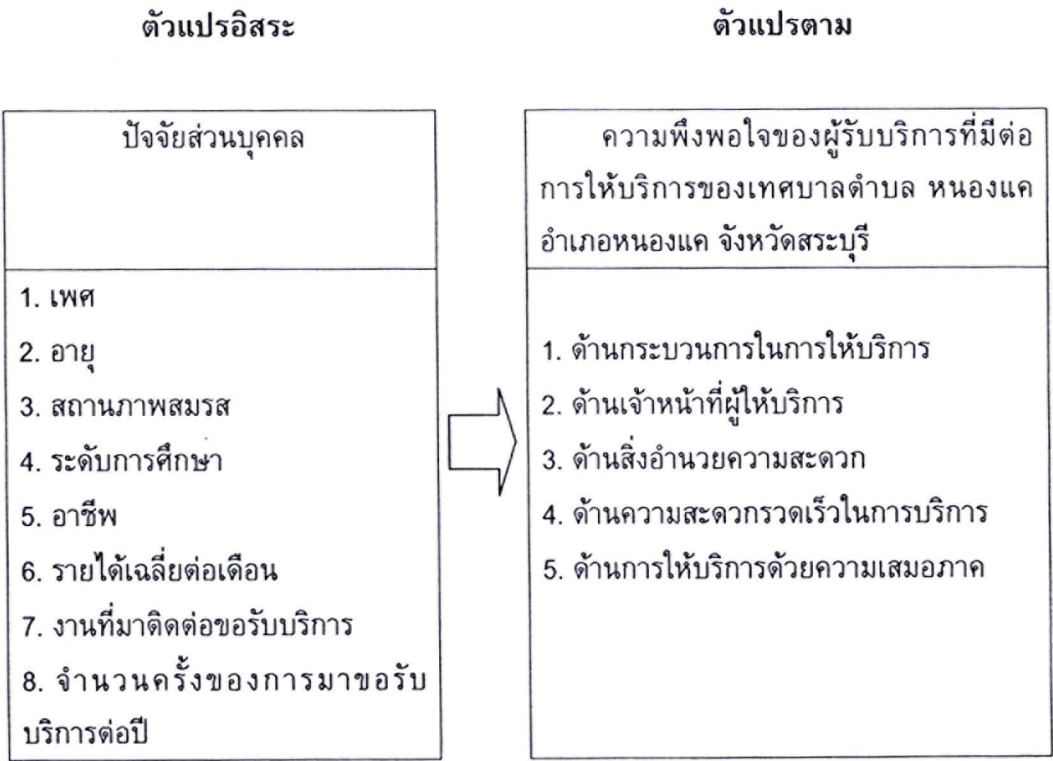
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในเทศบาล ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ

7. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน การจัดเก็บเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานสะดวกสำหรับการใช้งาน ช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน

8. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม มีความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้องสม่ำเสมอ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ มีการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ตามแนวความคิดของ สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, หน้า 35) ; และอุตร ดันติสุนทร (2546, หน้า 10) และนำมาประยุกต์เขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี