รายงานการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี ๒๕๖๔

จัดทำโดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วิสัยทัศน์

เมืองแห่งที่อยู่อาศัย
งานบริการก้าวไกล
รักษาสืบไว้ภายใต้สิ่งแวดล้อม
และคุณภาพชีวิตที่ดี

www.brn.go.th

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา ซึ่งดำเนินการวิจัยภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 6 หมู่บ้าน เป็นจำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความจากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ และงานที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดย

แบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T–test, F–test และ One-Way ANOVA เป็นต้น

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปี 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 97.00**
อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.20**
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็น ร้อยละ 95.60**
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.77 คิดเป็น ร้อยละ 95.40**

ผลการประเมินจำแนกตามงานที่ให้บริการ

อันดับที่ 1 คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.83 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.50 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 2 คือ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.82 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 3 คือ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 4 คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.76 มีร้อยละความพึงพอใจ 95.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกแต่ละงานบริการ

1. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.82 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 96.30 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนน (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.40

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.80

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

2. งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.40

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.40

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.00

3. งานด้านการจัดเก็บภาษี การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.76 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.20

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.40

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.60

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.80

4. งานด้านการศึกษา การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.83 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.60

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.20

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.20

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.00

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.00 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.60 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ร้อยละ 96.60 และสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 95.80

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น Clip VDO หรือ Infographic หรือ แอนนิเมชั่น หรือ ภาพนิ่ง เป็นต้น อีกทั้งการอบรมศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการใช้บริการและนำผลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ร้อยละ 96.20 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น ร้อยละ 95.60 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 95.20 และสุดท้าย มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ อาทิเช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะชอบการสื่อสารใน

รูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจชอบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น Line Facebook อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆขัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ Infographic หรือ Clip VDO หรือ Live VDO เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.40 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.20 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 94.80

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน ร้อยละ 97.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 95.60 และสุดท้ายเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.00

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิคภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภัคดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.40 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ร้อยละ 96.00 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ร้อยละ 95.80 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน ร้อยละ 95.20 และสุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่างสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุคส์ และ ไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เห็นควรพัฒนาระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ได้แก่ ระบบนัดหมาย ระบบรับ – ส่งข้อมูล ระบบยื่นแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานแสดงในรูปของแผนผังติดประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนในสำนักงานและประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบผ่านทางช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น Line Facebook website เป็นต้น โดยอาจจัดทำในรูปแบบ infographic หรือ Animation หรือ Clip VDO เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจของประชาชน

2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ผู้สูงอายุพึงมีพึงได้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์เพิ่มเติม เช่น Line Facebook website เป็นต้น และการประสานงานข้อมูลร่วมกับ ผู้นำชุมชนและอสม.ในพื้นที่ อีกทั้งมีการพัฒนายกระดับบุคลากรในพื้นที่เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายด้านสาธารณสุขชุมชน ให้บริการข้อมูลสาธารณสุข สุขภาพ โรคภัย และสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณสุขรายครัวเรือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานด้านการจัดเก็บภาษี

เห็นควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายฉบับใหม่ให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆในการชำระภาษีและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เพิ่มเติมโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น พัฒนาช่องทางการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต *(e-service)* และพัฒนาระบบชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ *(mobile unit)* อีกทั้งควรมีการนำข้อมูลการรับชำระภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และภาษีที่ดิน ประจำปีมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนงานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น รวมถึงการจัดทำข้อมูลแปลงที่ดิน การใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้อยู่ในรูปแบบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ *(GIS)* เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานด้านการศึกษา

เห็นควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แสดงผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอน ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนมีการจัดสร้างหลักสูตรให้บูรณาการการศึกษากับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เด็กๆได้เรียนรู้จากสภาพบริบทความเป็นจริง การปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดี ตลอดจนการสร้างโรงเรียนคุณธรรมในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 ในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ ด้วยความร่วมมือของผู้บริหาร สมาชิกสภา ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยทุกท่าน

ขอขอบคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดย นายประสาร กลั่นคุ้ม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ไว้วางใจคัดเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และคณะนักวิจัย มาสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 ในครั้งนี้

ขอขอบคุณ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ผู้อำนวยการกองทุกท่าน และ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ช่วยประสานงานในทุกเรื่อง และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ช่วยประสานงานจนโครงการนี้สำเร็จตามเป้าหมาย

ขอขอบคุณกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น

ขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่กรุณาไว้วางใจให้ทีมวิจัยทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ทีมนักวิจัย

ขอขอบคุณท่านคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมนักวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณทีมนักวิจัยทุกท่านที่ร่วมอุทิศแรงกาย แรงใจ ในทำงานที่มีความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในการปรับปรุง พัฒนา ยกระดับงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม
หัวหน้าโครงการวิจัย

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

สมมติฐานการวิจัย 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย 9

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน 30

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ 34

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 36

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 43

การวัดความพึงพอใจในการบริการ 53

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น 57

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 58

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 63

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 63

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 64

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย 65

การเก็บรวบรวมข้อมูล 66

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 66

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 67

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 68

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 69

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 73

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 79

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 83

สรุปผลการวิจัย 84

ภาพรวมความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย 86

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 89

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 92

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม..... 94

ภาคผนวก..... 101

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 102

ภาคผนวก ข ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล..... 106

ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรมดำเนินงาน..... 110

ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้วิจัย..... 115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	หมู่บ้านจัดสรรในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	12
2.2	จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน	13
2.3	ทะเบียนสายทางพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	14
2.4	ข้อมูลสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	15
2.5	ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสินค้า OTOP พื้นที่ตำบลบางรักน้อย	17
2.6	รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	18
2.7	โรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	26
2.8	ร้านทองพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.9	ธนาคารพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.10	สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.11	สถานีบริการแก๊สพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.12	โรงรับจำนำพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.13	ร้านสะดวกซื้อพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	27
2.14	ตลาดสดพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	28
2.15	โรงแรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	28
2.16	รัฐวิสาหกิจพื้นที่ตำบลบางรักน้อย	28
2.17	ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร	29
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแต่ละประเภทของงานบริการ	64
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	70
4.3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	70
4.4	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	71
4.5	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
4.6	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	72
4.7	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	72
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ	74
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	76
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในรายด้านและภาพรวม	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย..... 78

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 6

2.1 แผนที่ตำบลบางรักน้อย..... 10

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองและการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (no wrong door) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (one stop service) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (E-service) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ อาทิเช่น M-government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile G2C service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (social network) เป็นต้น การนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2559) การให้บริการประชาชนเป็นประเด็นหลักที่องค์กรจะต้องคำนึงให้ความสำคัญเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากร การนำเทคโนโลยีมาผสมผสานก็ล้วนแล้วแต่ต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้รับบริการที่มีประสิทธิ์ภาพสูงสุด การประเมินการให้บริการประชาชนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อนำผลไปปรับปรุง

ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาให้บริการแก่ประชาชนได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนส่งเสริมยกระดับจำแนกกลุ่มผู้รับบริการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่จุดบริการนำมาวิเคราะศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อ

ยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับและทุกมิติของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีหน้าที่ในการดูแล บริหารให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิ์ภาพครอบคลุมอย่างเสมอภาคตามบทบาทหน้าที่ๆกฎหมายกำหนด กฎหมายรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 254 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (นิรัตน์ เพชรรัตน์, 2556:3)

รัฐธรรมนูญพ.ศ.2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไปซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรทางการเมืองการปกครอง และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล แนวทางการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิ์มีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำ และ อนันต์ เกตุวงศ์, 2542:14) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆภายใต้กรอบกฎหมายกำหนดตามบทบาทหน้าที่ เป็นกลไกที่สำคัญต่อการบริหารการพัฒนาระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบทเป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและทรัพยากรต่างๆ ในชนบท จึงน่าจะรู้ปัญหาความต้องการที่แท้จริงรวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อมในชุมชน (วิรัช นิภาวรรณ, 2536:279) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าที่ต้องทำคือ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 7) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและ 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้ตามสมควรจำเป็นและสมควร จากบทบาทหน้าที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมในหลากหลายมิติที่สามารถจะพัฒนาท้องถิ่นชุมชนที่เป็นฐานรากของการพัฒนาประเทศโดยการสร้างการมีส่วน

ร่วมของประชาชนในพื้นที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญผ่านกระบวนการบริการที่สร้างความประทับใจให้ไว้ใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความสงบสุขในมิติทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิต ครอบคลุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภายใต้แนวคิดการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญอย่างยิ่งกับงานให้บริการแก่ประชาชนตามกรอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public management) จึงตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครดำเนินวิจัย “โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย” ได้แก่ 1) ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) ด้านการจัดเก็บภาษี 4) ด้านการศึกษา กรอบประเด็นการสำรวจประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจคือการนำข้อมูลที่ประชาชนผู้มารับบริการสะท้อนข้อเท็จจริงตามความจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นด้านงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการนำผลลัพธ์มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อการให้บริการประชาชน ตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2.เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3) งานด้านการจัดเก็บภาษี
4) งานด้านการศึกษา

โดยในแต่ละงานบริการผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จะประเมินผลความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาคือเขตพื้นที่ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 5.8 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 3,625 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 6 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	1	ชื่อ	บ้านบางประดู่
หมู่ที่	2	ชื่อ	บ้านบางรักน้อย
หมู่ที่	3	ชื่อ	บ้านบางรักน้อย
หมู่ที่	4	ชื่อ	บ้านบางรักน้อย
หมู่ที่	5	ชื่อ	บ้านหนองบัว
หมู่ที่	6	ชื่อ	บ้านบางประดู่ใหญ่

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางรักน้อย จำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562) ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

1) บ้านบางประดู่ จำนวน 1,375 คน
2) บ้านบางรักน้อย จำนวน 741 คน
3) บ้านบางรักน้อย จำนวน 8,205 คน
4) บ้านบางรักน้อย จำนวน 5,046 คน
5) บ้านหนองบัว จำนวน 4,319 คน
6) บ้านบางประดู่ใหญ่ จำนวน 1,417 คน

กลุ่มตัวอย่างประชากร

จำนวนประชากรกลุ่มที่จะใช้เป็นตัวแทน ต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปี 2564 ตามข้อมูลทะเบียนราษฎรปีปัจจุบันและสามารถใช้เป็นตัวแทนของผู้มารับบริการโดยตรงในช่วงเวลาที่จะสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีจำนวน 21,103 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปี พ.ศ. 2564 ในงานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) ด้านการจัดเก็บภาษี 4) ด้านการศึกษา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

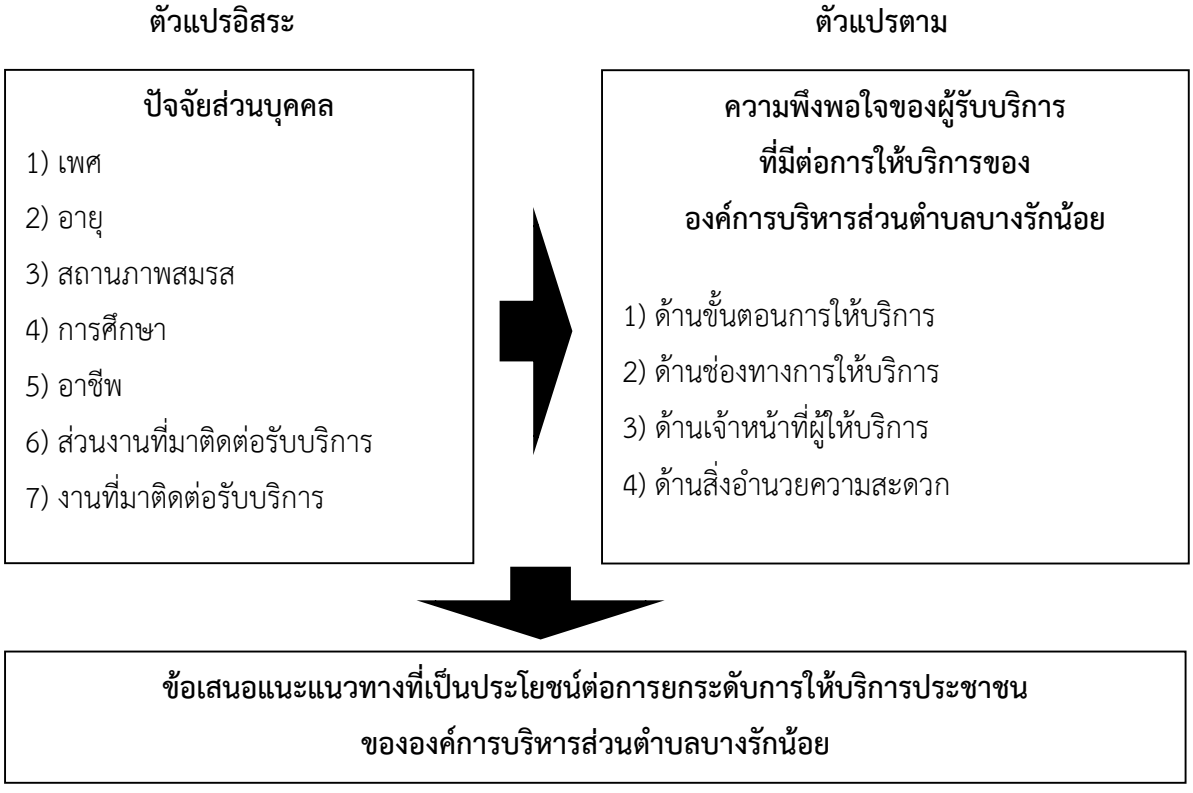
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

4. สารสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 เพื่อไปสู่เป้าหมายการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้าน หน่วยงาน ประเภทงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

1.2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

1.3) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม

1.4) การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด

1.5) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น

2.2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2.3) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น

2.4) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพในการบริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร

3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ

3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง

3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

3.5) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

3.6) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์กร มีรายละเอียด ดังนี้

4.1) มีประชาสัมพันธ์ / มีป้าย / มีสัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

4.2) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก

4.4) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน

4.5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

4.6) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

งานที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง งานหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อ จำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานที่ 2 หมายถึง ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

งานที่ 3 หมายถึง ด้านการจัดเก็บภาษี

งานที่ 4 หมายถึง ด้านการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประกอบการวิจัย ดังนี้

1) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6) การวัดความพึงพอใจ
7) แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

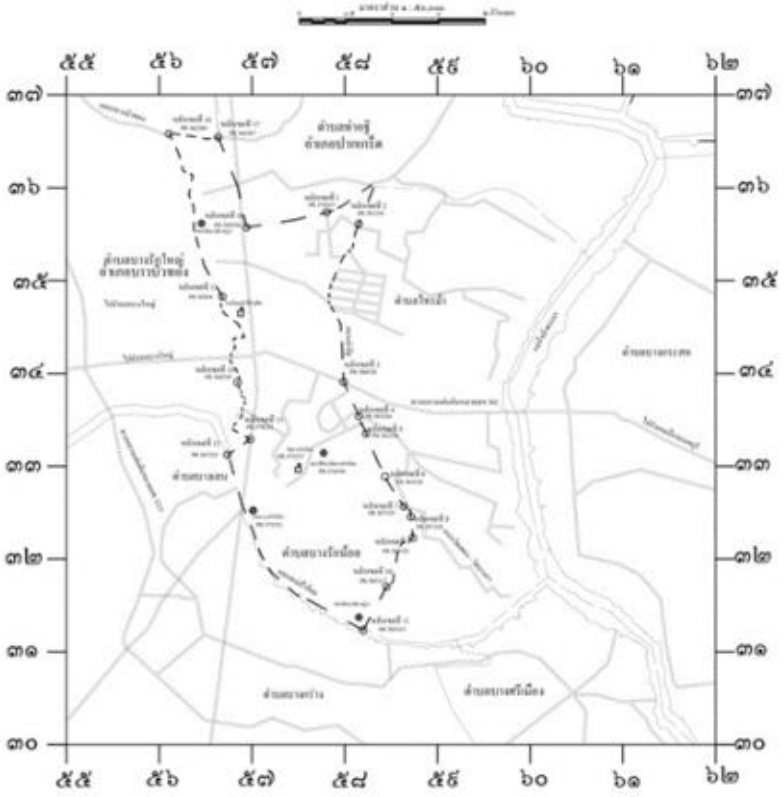
1) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

1). ด้านกายภาพ

1.1 ขนาดและที่ตั้ง

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี และอยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา มีพื้นที่ทั้งหมด 5.8 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,625 ไร่ โดยระยะห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี 11.5 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลท่าอิฐ,อ้อมเกร็ด	อำเภอปากเกร็ด	จังหวัดนนทบุรี
ทิศใต้	จดตำบลบางกร่าง	อำเภอเมืองนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
	จดตำบลบางเลน	อำเภอบางใหญ่	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	จดตำบลไทรม้า	อำเภอเมืองนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันตก	จดตำบลบางรักใหญ่	อำเภอบางบัวทอง	จังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนที่ตำบลบางรักน้อย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตั้งอยู่บนพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้และเป็นที่พักอาศัยประชากรส่วนใหญ่ตั้งบ้านเรือนอยู่ริมคลองต่างๆ เช่น คลองอ้อม, คลองแม่ร่องกร่าง, คลองบางประดู่ และคลองบางรักใหญ่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอเมืองนนทบุรี มีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้นอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ประกบด้วย ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีความแตกต่างของระดับพื้นที่ดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่ อุณหภูมิเฉลี่ยตามกรมอุตุนิยมวิทยารายงานอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 25 °c และอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 33 °c โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1) ฤดูฝนช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม เป็นช่วงฝนตกมากที่สุดในรอบปี โดยเฉพาะเดือนพฤษภาคมเป็นเดือนที่มีปริมาณฝนสูงที่สุด ปริมาณน้ำฝนตลอดปี 1,400 มิลลิลิตร

2) ฤดูหนาวช่วงประมาณเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่มีความหนาวและความแห้งแล้งเข้ามาอิทธิพลต่อลักษณะภูมิอากาศในระยะนี้ ทำให้เป็นช่วงที่มีอากาศเย็นและแห้งแล้งที่สุด

3) ฤดูร้อน ช่วงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม จะมีอากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศอบอ้าวที่สุด

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินเป็นดินที่ราบลุ่ม ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะกับการเกษตรกรรม โดยเฉพาะการปลูกข้าว และทำสวนผลไม้ ในปัจจุบันการใช้ประโยชน์ในที่ดินไม่เหมาะสมเนื่องจากการขยายตัวของแหล่งที่อยู่อาศัยทำให้พื้นที่ดินบางส่วนที่เหมาะสมกับการเกษตรกรรมถูกใช้ไปในการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยทำให้พื้นที่สีเขียวลดลง และลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลบางรักน้อยส่วนใหญ่เป็นดินเหนียว โดยมีชุดดิน 2 ชุด คือ

1) ชุดดินที่ 1 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้า ดินล่างเป็นสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน มีจุดปะ สีน้ำตาลแก่ สีน้ำตาลปนเหลือง สีแดงปนเหลือง พบตามที่ราบลุ่มหรือราบเรียบเป็นดินลึก มีการระบายน้ำออกฤดูฝนน้ำขังลึก 20 – 50 ซม. นาน 4 – 5 เดือน ฤดูแล้งดินแห้งแตกระแหงเป็นร่องกว้างลึก ถ้าพบบริเวณชายฝั่งทะเลมักมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง มีปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลาง ถ้าเป็นกรดเล็กน้อยมีค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 5.5 - 6.5 ส่วนดินชั้นล่างหากมีเปลือกหอยปะปนจะมีปฏิกิริยาเป็นด่างอ่อน หรือมีค่าความเป็นด่างประมาณ 7.5 – 8.0

2) ชุดดินที่ 2 ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีลักษณะการทับถมเป็นชั้นๆ จากดินและอินทรียวัตถุที่ได้จากการขุดลอกร่องน้ำ ดินล่างมีสีเทาบางและมีเปลือกหอยปะปนอยู่ พบบริเวณที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเลปัจจุบันเกษตรกรได้ขุดทำการยกร่องปลูกพืชผลต่างๆ ทำให้สภาพพื้นดินเดิมเปลี่ยนแปลงตามปกติดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลางสูง HP6.0 – 7.0

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านโดยมีคลองอ้อมเชื่อมต่อ และมีคลองซอยเชื่อมต่อจากคลองอ้อมไปสู่พื้นที่ทำการเกษตรสำหรับใช้เพียงพอตลอดปี

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลบางรักน้อย ไม่มีพื้นที่ป่าตามความหมายลักษณะป่าไม้ แต่การปลูกต้นไม้สภาพคล้ายป่าส่วนใหญ่เกษตรกร จะปลูกพืชหลายชนิดผสมผสานกันไปภายในสวนเดียวกันไม่น้อยกว่า 10 ชนิด ซึ่งการปลูกพืชหลายชนิดแบบดังกล่าวชาวบ้านจะเรียกการปลูกแบบเบญจพรรณ ยังมีสวนทุเรียนที่มีอายุไม่น้อยกว่า 50 ปี มีสภาพสูงคล้ายต้นยางเกษตรกรจะปลูกต้นไม้ซ่อมแซมทุกปีๆ ปีในฤดูฝน ทำให้เกิดมีพุ่มไม้เป็นชั้นๆ ต่างระดับทั้งสูง กลาง ต่ำ ให้ความร่มเย็น ชุ่มชื่นคล้ายป่า

2). ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีเขตการปกครองเต็มพื้นที่ทั้งตำบล มีเนื้อที่รวม จำนวน 5.8 ตารากิโลเมตร หรือประมาณ 3,625 ไร่ มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 31 แห่ง รวม 6 หมู่บ้าน โดยแบ่งเนื้อที่ ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบางประดู่

หมู่ที่ 2 บ้านบางรักน้อย

หมู่ที่ 3 บ้านบางรักน้อย
หมู่ที่ 4 บ้านบางรักน้อย
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัว
หมู่ที่ 6 บ้านบางประดู่ใหญ่

ตารางที่ 2.1 หมู่บ้านจัดสรรในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับ	รายชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่
1	หมู่บ้านเพอร์เฟคเพลส	3
2	หมู่บ้านนนทรี ปาร์ค	3
3	หมู่บ้านเพอร์เฟคพาร์ค	6
4	หมู่บ้านเพอร์เฟคเพลส ราชพฤกษ์	3
5	หมู่บ้านพฤกษา	3
6	หมู่บ้านอุบลชาติ 1	3
7	หมู่บ้านอุบลชาติ 2	3
8	หมู่บ้านเปี่ยมสุข	3
9	หมู่บ้านนันทนาการ์เด้นท์ 2	3
10	หมู่บ้านเพชรดา	3
11	หมู่บ้านนันทนาการ์เด้นท์ 1	5
12	หมู่บ้านณีรวัลย์	4
13	หมู่บ้านลภาวัน 5	4
14	หมู่บ้านจันทริน	4
15	หมู่บ้านซื่อตรงจันทริน	4
16	หมู่บ้านภัชธีญา	4
17	หมู่บ้านริมสวน	4
18	หมู่บ้านริมสวนธนานนท์	4
19	หมู่บ้านบุษบาวิลล์	5
20	หมู่บ้านสวนนนท์วิลล์	3
21	หมู่บ้านทานตะวัน	5
22	หมู่บ้านคาซ่าวิลล์	5
23	หมู่บ้านลัดดารมย์	5
24	หมู่บ้านศิริวัฒนาการ์เด้นท์	3
25	หมู่บ้านลภาวัน 7	5
26	โครงการหมู่บ้านเอื้ออาทร (ท่าอิฐ- ราชพฤกษ์)	4
27	หมู่บ้านลดาวัลย์	3
28	หมู่บ้านคาซ่าแกรนด์	5
29	หมู่บ้านเวอร์เดียนราชพฤกษ์	5

ลำดับ	รายชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่
30	หมู่บ้านบางกอกบลูราวาร์ด	3
31	หมู่บ้านธาราดี	2
32	หมู่บ้านสิริภัทร 5	3
33	หมู่บ้านโฟร์ซีซั่น (S88)	4

3). ด้านประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562) ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร (แยก)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบางรักน้อย	1	632	743	1,375
2	บ้านบางรักน้อย	2	334	407	741
3	บ้านบางรักน้อย	3	3,730	4,475	8,205
4	บ้านบางรักน้อย	4	2,294	2,752	5,046
5	บ้านหนองบัว	5	1,980	2,339	4,319
6	บ้านบางประดู่ใหญ่	6	662	755	1,417
		รวม	**9,932**	**11,471**	**21,103**

4). ด้านสภาพทางสังคม

4.1. การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง คือ

โรงเรียนวัดบางรักน้อย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี หมู่ที่ 3

โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 9 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (สพฐ.) หมู่ที่ 4

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 2 แห่ง คือ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบางรักน้อย จำนวน 81 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กป่าไม้อุทิศ 9 จำนวน 79 คน

4.2 การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง คือ
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางรักน้อย ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางประดู่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- คลีนิก จำนวน 2 แห่ง คือ
  - คลีนิกเด็ก ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - คลีนิกธรรมรักษ์ (รักษาโรคทั่วไป) ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- คลินิกทันตกรรม จำนวน 5 แห่ง คือ
  - คลินิกทันตกรรม สวนนนท์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - ร้านหมอฟัน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
  - ร้านทำฟัน (LDC ทำฟัน) ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
  - คลินิกทันตกรรม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
  - คลินิกทันตกรรม Happy Smile ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

5). ด้านระบบบริการพื้นฐาน

5.1. การคมนาคม

ตารางที่ 2.3 ทะเบียนสายทางพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับ	รหัสสายทาง	ชื่อสายทาง	ระยะทางผิวทางลาดยาง	ระยะทางผิวทางคอนกรีต	ระยะทางผิวทางลูกรัง	ระยะทาง (กม.)	ผิวทางกว้าง	ไหล่ทางกว้าง	ก่อสร้างปี
1	นบ.ถ.32-1401	ซอยเดชชัย ม. 1	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
2	นบ.ถ.32-1402	ซอยชาลีพัฒนา ม. 1	-	5.00-6.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
3	นบ.ถ.32-1403	ซอยประชารวมใจ ม. 1	-	6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
4	นบ.ถ.32-1404	ซอยชาลี ม. 2	-	4.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
5	นบ.ถ.32-1401	ซอยบางรักน้อย – อบต. ม.2	-	6.00	-	-	-	1.00	5 ก.ย.59
6	นบ.ถ.32-2201	ซอยผิน เพิ่มทวีลาภ ม. 2	-	5.00	-	-	-	1.50	5 ก.ย.59
7	นบ.ถ.32-2402	ซอยแพใหม่ ม. 2	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59

8	นบ.ถ.32-3401	ซอยประดับดาวบำรุง ม. 3	-	6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
9	นบ.ถ.32-3201	ซอยอเนกอุปถัมป์ ม. 3	-	5.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
10	นบ.ถ.32-3402	ซอยสนิทอุทิศ ม. 3	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
11	นบ.ถ.32-3403	ซอยสว่างอุทิศ ม.3	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
12	นบ.ถ.32-3404	ซอยรัตนอนุสรณ์ ม.3	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
13	นบ.ถ.32-3301	ซอยช้าง ม.3	-	6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
14	นบ.ถ.32-3405	ซอยวัดบางรักน้อย ม.3	-	5.00-6.00	-	-	-	1.00	5 ก.ย.59
15	นบ.ถ.32-4402	ซอยชุมชนหลังวัดบางรักใหญ่ ม.4	-	5.00	-	-	-	0.25	5 ก.ย.59
16	นบ.ถ.32-4401	ซอยตาพุด ม.4	-	4.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
17	นบ.ถ.32-4201	ซอยชุมชนป่าไม้อุทิศ9 ม.4	-	5.00-6.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
18	นบ.ถ.32-4403	ซอยสามแยกเอื้ออาทร-ราชพฤกษ์ ม.4	-	6.00	-	-	-	1.80	5 ก.ย.59
19	นบ.ถ.32-5301	ซอยโชคอุปถัมป์ ม.5	-	6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
20	นบ.ถ.32-5404	ซอยทางลัดไปบางบัวทอง ม.5	-	6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
21	นบ.ถ.32-5401	ซอบบังคะนึง ม.5	-	5.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
22	นบ.ถ.32-5402	ซอยชุมชนบ้าน 9 หลัง ม. 5	-	2.50	-	-	-	-	5 ก.ย.59
23	นบ.ถ.32-5403	ซอยพิศสุวรรณ ม.5	-	6.00	-	-	-	0.30	5 ก.ย.59
24	นบ.ถ.32-6401	ซอยไสวพล ม.6	-	5.00-6.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
25	นบ.ถ.32-6402	ซอยป้าน้อม ม.6	-	4.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
26	นบ.ถ.32-6403	ซอยป้าแพร ม.6	-	5.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
27	นบ.ถ.32-6404	ซอยผ่าอก ม.6	-	5.00	-	-	-	0.50	5 ก.ย.59
28	นบ.ถ.32-6405	ซอยที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน ม.6	-	4.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
29	นบ.ถ.32-6406	ซอยวัดบางนา – บางประดู่ ม.6	-	6.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับ	สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก	หมู่ที่	ความยาว	ผิวจราจรกว้าง	ทางเท้า	ก่อสร้างปี	ความรับผิดชอบ
1	สะพาน คสล.ข้ามคลองยายใบ	1	6.20	5.60	-	-	อบต.
2	สะพาน คสล.ข้ามคลองโรงเลื่อย	1	7.20	5.60	-	-	อบต.

ลำดับ	สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก	หมู่ที่	ความยาว	ผิวจราจรกว้าง	ทางเท้า	ก่อสร้างปี	ความรับผิดชอบ
3	สะพาน คสล.ข้ามคลองบางประดู่เล็ก	1	10.40	5.80	-	-	อบต.
4	สะพาน คสล.ข้ามคลองบางประดู่ใหญ่	6	16.00	5.70	-	-	อบต.
5	สะพาน คสล.ข้ามคลองบางประดู่เล็ก บ้านลุงชิน	6	10.60	6.60	-	-	อบต.
6	สะพาน คสล.ป่าช้า (วัดบางรักน้อย)	2	6.00	6.60	-	-	อบต.
7	สะพาน คสล.บางรักน้อย (โรงคอม)	3	8.00	7.00	-	-	อบต.
8	สะพาน คสล.บ้านบางรักน้อย	3	10.40	6.70	-	2556	อบต.
9	สะพาน คสล.แม่ร่องกร่างทางลัดบางบัวทอง – บางรักน้อย 2 (ข้างบริเวณบ้านนายก อบจ.)	5	10.20	7.00	1.00	-	อบต.

5.2 เส้นทางคมนาคมและขนส่ง

เส้นทางคมนาคมและขนส่ง ตำบลบางรักน้อย ใช้ถนนรัตนาธิเบศร์ โดยอยู่ในความรับผิดชอบอยู่ในเขตควบคุมของกรุงเทพมหานครและแขวงทางหลวงกรุงเทพ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302 และถนนราชพฤกษ์ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ทางหลวงชนบท นบ.3021 โดยมีเส้นทางการคมนาคมและขนส่ง อีกทั้งยังมีโดยสารประจำทางให้บริการประชาชน ดังนี้

(1) รถโดยสารประจำทาง

- สาย 18 (จากท่าอิฐ – อนุสาวรีย์ชัย) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 – 22.00 นาฬิกา
- สาย 64 (จากสนามบินน้ำ – สนามหลวง) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 – 22.00 นาฬิกา
- สาย 69 (จากท่าอิฐ – อนุสาวรีย์) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 – 23.00 นาฬิกา
- สาย 134 (หมู่บ้านบัวทองเคหะ –หมอชิต 2) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 -22.00 นาฬิกา
- สาย 203 (จากท่าอิฐ – สนามหลวง) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 – 22.00 นาฬิกา
- สาย 388 (จากศาลายา – ปากเกร็ด) ช่วงเวลาเดินรถ 05.00 – 22.00 นาฬิกา

(2) รถไฟฟ้าสายสีม่วง (เริ่มต้นจากสถานีคลองบางไผ่ –สถานีบางซื่อ)

วันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลาเดินรถ 05.30 – 24.00 นาฬิกา

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลาเดินรถ 06.00 – 24.00 นาฬิกา

(3) การไฟฟ้านครหลวงครอบคลุมทั้งตำบล

(4) การประปานครหลวงครอบคลุมทั้งตำบล

6). ด้านระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

(1) ทำนาปี ,นาปรัง

(2) ทำสวนผลไม้, ไม้ยืนต้น

(3) ทำไม้ดอก ,ไม้ประดับ

(4) พืชผัก

6.2 การประมง

-ไม่มี-

6.3 การปศุสัตว์

-ไม่มี-

6.4 การท่องเที่ยว

ซอยช้าง ศูนย์ไม้ดอกไม้ประดับและทุเรียนนนท์ เป็นแหล่งขายต้นไม้ ทั้งไม้ใบ ไม้ดอก ไม้ยืนต้น ไม้ไทย ไม้หายาก ไม้พุ่ม ไม้กระถาง ของตกแต่งสวน อุปกรณ์ทำสวนแหล่งใหญ่แหล่งหนึ่งย่านนนทบุรี

6.5 กลุ่มอาชีพและสินค้า OTOP

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสินค้า OTOP พื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อ – สกุล	ที่อยู่	เบอร์โทร
1	บ้านนก (ทำจากเศษไม้)	นางกุหลาบ เทพอภิชัยกุล	42/1 ต.บางรักน้อย	089-206-3708
2	สมุนไพรตะไคร้หอมไล่ยุง	น.ส.พรรัตน์ พึ่งไพร	123/370 ต.บางรักน้อย	087-340-7575
3	กล้วยอบแผ่น	นางสมปอง คงปรีชา	71/20 ต.บางรักน้อย	093-940-6015
4	ผลิตปุ๋ยอินทรีย์คุณภาพสูง	นายรุ่งโรจน์ แก้วประดิษฐ์	81/2 ต.บางรักน้อย	081-909-5598
5	ปุ๋ยมูลใส่เดือน	นายเทิดศักดิ์ เทพอภิชัยกุล	42/1 ต.บางรักน้อย	089-206-3708
6	สบู่สมุนไพร	นางญาณิกา ทอองอาจ	71/27 ต.บางรักน้อย	093-940-6015
7	ผลิตกระถางปูนปั้น	นายยอดเยี่ยม ศรีอินทร์สุด	123/69 ต.บางรักน้อย	-
8	กล้วยฉาบ	นายอนันต์ ดวงรัตน์	71/96 ต.บางรักน้อย	085-161-3564
9	ผลิตภัณฑ์จากกะลา	นายวิเชียร มุงมาตร	44 ต.บางรักน้อย	086-999-3380
10	ข้าวเหนียวปิ้ง	นางอารีย์ มุงมาตร	23/6 ต.บางรักน้อย	084-121-5911
11	กล่องเอนกประสงค์	นางสุวพร จำเหล่า	65/3 ต.บางรักน้อย	080-937-0463
12	กระเป๋าเส้นพลาสติกเดคุพาร์ค	น.ส.วิภา ทัดมอญ	11/1 ต.บางรักน้อย	063-990-0351

13	กระเช้าของขวัญ	นางกันยา แจ่มแจ้ง	66 ต.บางรักน้อย	086-077-6031
14	สมุนไพรตะไคร้หอมไล่ยุง	นางวัชรินทร์ ประสาทงาม	69/1 ต.บางรักน้อย	087-001-2268
15	หมอนทุเรียนทำจากผ้า	นางพัฒนา วงษ์พรม	99/105 ต.บางรักน้อย	084-423-8857
16	กระเป๋าทุเรียนใส่เหรียญ	นางสุภาวดี เจริญประดู่	20/2 ต.บางรักน้อย	081-422-4471
17	บ้านนกทำจากเศษไม้	นายธนัท ตาดสุวรรณ์	32/2 ต.บางรักน้อย	099-246-6777
18	กระบอกใส่ขวดน้ำทำจากเส้นพลาสติก	นางนิททรา ศรีฉ่ำ	11/1 ต.บางรักน้อย	081-422-4471
19	น้ำปลาหวาน	นางธันย์ชนก เที่ยงมงคล	1/4 ต.บางรักน้อย	081-726-4658
20	ตระกร้าสานจากเส้นพลาสติก	น.ส.บุญชู คล้ายอยู่	31 ต.บางรักน้อย	-
21	หมอนข้างนุ่น 100%	น.ส.สายฝน บรรณกิจ	156/30 ต.บางรักน้อย	-
22	แปรรูปสมุนไพร	นางกัญจรัตน์ ร้อยเที่ยง	133/18 ต.บางรักน้อย	081-689-1644
23	ไม้ดอกไม้ประดับ	นายรุ่งโรจน์ แก้วประดิษฐ์	74/3 ต.บางรักน้อย	081-095-5898
24	ต้นกระบองเพชรและไม้อวบน้ำ	นายสัญญาวิทย์ ระงับภัย	53/4 ต.บางรักน้อย	-
25	ขนมเบื้องญวน	นางนงเยาว์ นาคนิล	53 ต.บางรักน้อย	-
26	เมี่ยงคำ	นางนงนุช แตงอ่อน	53/3 หมู่ 2 ต.บางรักน้อย	-
27	พืชพันธุ์ไม้ผล	สวนอภิญญาทุเรียนนนท์	74/23 หมู่ 3 ต.บางรักน้อย	-
28	ปุ๋ยมูลใส่เดือนดิน	ฟาร์มไส้เดือนลุงดำ	33 หมู่ 2 ต.บางรักน้อย	-
29	น้ำพริกต่างๆ	นางปุณยภา วุฒิหทัยโชติ	98/105 หมู่ 4 ต.บางรักน้อย	-
30	ไม้มงคลประดิษฐ์	นางภุมเลียง ยอดศรี	152/9 หมู่ 4 ต.บางรักน้อย	095-954-1529
31	น้ำผึ้งมะนาวบีคูล	น้ำผึ้งมะนาว บีคูล	73/2 หมู่ 2 ต.บางรักน้อย	090-942-6018

6.6 สถานประกอบกิจการในเขตตำบลบางรักน้อย

ตารางที่ 2.6 รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บจก.เอ็กซ์ทรีม เอ็นจิเนียริ่ง แอน ซัพพลาย	99/338	1
2	บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด (กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล)	-	1
3	ร้านขายของชำ	15/1	1
4	บจก.โตเกียวมารี ประกันภัย	20/18	2
5	บจก.ทรูมูฟ	-	2
6	ร้านราชพฤกษ์สแตนเลส	62/1	2
7	ร้านขายไม้ไผ่	40/2	2
8	บจก.สยามอินเทอเรสติ้ง	111/36	2
9	บมจ.เอ็มวีคอมมิวนิเคชั่น	1/1	2
10	ร้านสวนทอง	20/2	2
11	ร้านขายไม้	22/11	2
12	บจก.เอนริโก้ ซัพพลาย	89	2

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
13	บริษัท ราชาไดมอนคัทติ้ง จำกัด	95	2
14	บจก.ราชาแกนด์ซัพพลาย	95	2
15	ร้านขายของชำ	15/1	2
16	โรงกลึง	20/1	2
17	บจก.รุ่งจักรพาร์ท	22/8-10	2
18	อู่ซ่อมรถยนต์	20/13	2
19	บมจ.พร็อพเพอร์ตี้เพอร์เฟค	89/1	2
20	บจก.ไอเดีย อินส์ไพร์ส	67/3	2
21	ร้านสติ๊กเกอร์	10/14	2
22	บจก.พี.ซี.เอ็มโมเดิร์นกลาส	22/6	2
23	ร้านอุ่นไอดิน	1/2	2
24	บริษัท วรรณราชพฤกษ์	10/4	2
25	ร้านฮุยโภชนา	20/11-12	2
26	บริษัท ราชพฤกษ์ฮอนด้า	222	2
27	ร้านขายของชำ	77/4	2
28	บริษัทราชพฤกษ์ คาร์กลาส	20/14	2
29	บริษัท ร้านอาหารหนองคายป้าสุ	88	2
30	บ้านอิ่มบุญ	199/188	3
31	บริษัท เดอะฟอลร่า คอตเทจ จำกัด	30/4	2
32	ร้าน พ.ราชพฤกษ์แก๊ส	10/10-11	2
33	บจก. ซันนา เซอเทรด	111/2	2
34	บจก.มอเตอร์โฮมแอนด์คาราวาน	20/19	2
35	ร้านเฟอร์นิเจอร์ไม้	199/258	2
36	บริษัท ท็อปส์ –แลป คอนซัลแตนท์ จำกัด	111/135	2
37	เรืองรงรอง	28/2	2
38	ร้าน พ.พาณิชย์	30/9	3
39	โรงน้ำตาลปึก	70/4	3
40	ร้านเสริมสวย	111/7	3
41	ศูนย์อาหาร	125	3
42	ร้านขายของชำ	111/4	3
43	โรงไข่	70/10	3
44	โรงไข่	70/6	3
45	ร้านขายของชำ	14/1	3
46	บริษัท ดีแทคไตรเน็ต จำกัด	-	3
47	บจก.แซจจิเทท (ประเทศไทย)	199/65	3
48	บจก.แซจจิเทท (ประเทศไทย)	123/549	3

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
49	ร้านเสริมสวย	199/99	3
50	บจก.ทีโอที	-	3
51	ร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้า	199/146	3
52	ร้านขายของชำ	28/2	3
53	ร้านสะสมก๊าซบรรจุถัง	70/26	3
54	บมจ.ทรูคอร์ปอเรชั่น	-	3
55	ร้านขายอาหาร	111/64	3
56	ร้านกระปุกยา	123/754	3
57	ร้านซักรีด	199/23	3
58	ร้านขายของชำ	123/218	3
59	ร้านขายของชำ	71/33	3
60	ร้านขายของชำ	71/37	3
61	ร้านขายเบเกอร์รี่	199/28	3
62	บจก.แอดวานซ์คอนกรีตอินเกรชั่น	199/185	3
63	ร้านบอสตัน	199/179	3
64	ร้านรุ่งทวีโลหะกิจ	100	3
65	กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล	-	3
66	ร้านขายของชำ	71/55	3
67	ร้านคลินิกทันตกรรม	199/183	3
68	บริษัท ตา – เพชร กรุ๊ป จำกัด	70/14	3
69	ร้านสมรัตน์	92	3
70	ร้านนวดเพื่อสุขภาพ	199/38	3
71	ร้านขายของชำ – โกดัง	111/6,111/49	3
72	ร้านขายอาหาร	6/3	3
73	บริษัท ฟายน์เท็คอินกรีเดียนท์ส จำกัด	111/118-119	3
74	ร้านซักผ้าหยอดเหรียญ	123/732	3
75	บริษัท ดอลลี่ โซลูชั่น จำกัด	199/190	3
76	ร้านบ้านรักษ์ยา	199/20	3
77	ร้านขายของชำ	123/273	3
78	ร้านขายของชำ	74/7	3
79	ร้านไฮโซ คิวตี้บราวน์ สตูดิโอ	84/52	3
80	ร้านขายอาหาร	44/19	3
81	วงษ์พาณิชย์	79/23	3
82	ร้านขายของชำ	74/9	3
83	สวนนนท์รักษาสัตว์	199/35	3
84	ร้านถ่ายรูป	199/11	3

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
85	ร้านถ่ายรูป	102	3
86	ร้านอัดสายไฮดรอลิค	100/18	3
87	อู่ซ่อมรถยนต์	83/10	3
88	คลินิกเด็ก	199/24	3
89	ร้านก๋วยเตี๋ยวเต๊กกอ	79/20	3
90	ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	199/17	3
91	ร้านขายของชำ	35	3
92	ร้านติดตั้งกระจก	82/6	3
93	บจก.แวลูพลัส	85/32-33	3
94	ร้านสมรัตน์	199/12-13	3
95	ร้านยาง	79/24	3
96	ร้านขายของชำ	7/14	3
97	ร้านซัก อบรีด	199/103	3
98	ร้านข้าวต้มคุณทิว	71/168	3
99	ร้านติ๊ก ซาลอน	123/743	3
100	ร้านขายดีแคร์เภสัช	199/22	3
101	บจก.วรรณพลค้าวัสดุและก่อสร้าง	97/7	3
102	หจก.ซีซีแต่งรถ	100/8-9	3
103	ร้านขายของชำ	50/2	3
104	บจ.แด็ดดิโด่ (ประเทศไทย)	52/4	3
105	บริษัทกรุงเทพซิปปิ้งคาร์โก้ จำกัด	111/19	3
106	ร้านขายของชำ	3/2	3
107	ร้านเดือนเพ็ญ ซาลอน	123/739	3
108	ร้านขายข้าวสาร	100/5-6	3
109	บริษัท ทรู มูฟ จำกัด	-	3
110	คลินิก	129/988	3
111	อู่ทรัพย์สมบูรณ์	30/5	3
112	ร้านเฟอร์นิเจอร์	82/4	3
113	บริษัทนุทราพลัส	129/987	3
114	ร้านขายยา	129/983	3
115	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซร์	129/990	3
116	ร้านขายยา	199/101	3
117	ร้านขายยา	123/745	3
118	ร้านขายยา	111/66	3
119	ร้านขายหมวกกันน็อต	100/23	3
120	ร้านตัดผม	199/19	3

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
121	ร้านถ่ายเอกสาร	199/18	3
122	ร้านตัดผม	123/148	3
123	บจก.เมกะฟิล	99/183	3
124	บริษัทเอ็น อาร์ น้ำตาลมะพร้าว จำกัด	71/64	3
125	บริษัท เจียเม้งมาร์เก็ตติ่ง	123/700	3
126	บริษัท รถบ้านคุณอเนก	79/7	3
127	บริษัท อีวาแมค จำกัด	53/5	3
128	บจก.มาเรีย พิซซ่าเรีย แอนด์ เรสเตอรองค์	52/9	3
129	ร้านนวด	129/996-997	3
130	ร้านซีบรา	79/24	3
131	ร้านเยลญี่ปุ่นมือสอง	199/144	3
132	บริษัท เอ็ม เอฟฟิลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด	71/8	3
133	ร้านบ๊อก บา – เบ้อ	199/29	3
134	ร้านสแน็ป สตูดิโอ	114/3	3
135	ร้านสวันน่า	74/38	3
136	บริษัท เล็กกลาส จำกัด	123/728	3
137	ร้านวีวี่สวีท	123/720	3
138	ร้านชัยเครื่องเย็น	70/27	3
139	ร้านจงสไตล์ลิส	199/233	3
140	บริษัท อคาเดมิค ซัคเซส	123/735	3
141	โรงประกอบรถเข็น	95/2	4
142	ร้านรัตนาคาร์แคร์	46/10	4
143	ร้านนานาการ์เมนท์	105/3	4
144	ร้านเฟอร์นิเจอร์	-	4
145	ร้านบัวขาวการค้า	28/10	4
146	ร้านขายยา	1/1	4
147	ร้านสแตนเลส	105/36-37	4
148	ร้านขายของชำ	97/88	4
149	ร้านรับซื้อของเก่า	70/1	4
150	บจก.มาเรียพิซเซเรีย	31/1	4
151	บจก.ทรูมูฟ	-	4
152	ร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้า	105/7-8	4
153	บริษัท เซนแมรี่เวชกรรม	99/84-85	4
154	บจก.โจปาดีเวลลอปเมนท์	57/8	4
155	ร้านขายเฟอร์นิเจอร์	87/4	4
156	ร้านขายข้าวสาร	99/94	4

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
157	ร้านขายของชำ	83/7	4
158	ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า	105/20	4
159	ร้านบางค้อดีเซล	105/22-23	4
160	ร้านว่อมไดนาโม	99/97	4
161	บจก.เจริญฮาร์แวร์	98/251	4
162	บริษัท สิทธิศิริอะไหล่ จำกัด	105/38-39	4
163	บริษัท อเมเจอร์กรุ๊ป จำกัด	105/9-10	4
164	บริษัท กรีนอาร์ โปรโมชั่น จำกัด	18/11	4
165	คลินิกเสริมความงามยางรถยนต์	91/29	4
166	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซร์	95/7	4
167	หจก.แฟมิมี่เพ้นท์	105/1	4
168	บจก.อาร์ทอพแอร์ซัพพลาย	96	4
139	กองทุนรวมโครงการสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล	-	4
170	บจก.นครหลวงคอนกรีต	28/11	4
171	ร้านหมาซน	98/214	4
172	หจก.เค วาย พี เซอร์วิส	105/2	4
173	ร้านขายของชำ	7/8	4
174	ร้านเหล็กดัด	1/2	4
175	เต้นท์รถซวลิต	106/1	4
176	บริษัท บิวด์ ทู ลาส จำกัด	1/4	4
177	บริษัท เมกลา จำกัด	105/26-27	4
178	ร้าน 12 มอเตอร์ไบค์	105/21	4
179	บริษัท เอ.ที.คาร์เซลล์ จำกัด	79/33	4
180	โกดังเก็บสินค้า	98/253-255	4
181	บจก.บัวเงิน คอส์เมติกส์ (ประเทศไทย)	7/9	4
182	ร้านไทยนำแสงค้าไม้	5/1	4
183	ร้านโต่ คาร์แคร์	32/1	4
184	ร้านขายของชำ	7/11	4
185	ร้านเสริมสวย	70/1	4
186	อู่ซ่อมรถยนต์	105/15	4
187	ร้านสุรินทร์สนุ๊กเกอร์	20/10	4
188	ร้านวิชัยเภสัช	99	4
189	ร้าน พีพี สมาท์	57/8	4
190	ร้านฮุยเสียวปอ เซลเลอร์	1/5	4
191	คลีนิกทนัตกรรม	80	4
192	บจก.บ้านสุขใจในธรรม	27/1	4

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
193	บริษัท บุญถาวรเซรามิค จำกัด	8/8	4
194	ร้านกอเหลี่ยงเฮง	105/13	4
195	บริษัท มิวสิค อะโกร	105/4	4
196	ร้านราชพฤกษ์ออโต้ ฟิล์ม	105/40	4
197	ร้าน 12 มอเตอร์ไซร์	105/18-19	4
198	บริษัท ครีมแบคเดอร์ไทย คอร์ปอเรชั่น	105/42	4
199	ร้านเรย์มี่	53/12	4
200	บริษัท ศรีนนท์ ไดร์ฟวิ่ง จำกัด	8/9	4
201	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซร์	79	4
202	ร้านขายของชำ	28/1	5
203	ร้านขายของชำ	94/99-100	5
204	ร้านขายยา	94/96	5
205	บจก.ทรัพย์โอฬาร9	19/9	5
206	ร้านขายของชำ	28	5
207	ร้านแสบสุดยอด	9/3	5
208	ร้านขายของชำ	94/90	5
209	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	90/117-118	5
210	ร้านขายของชำ	9/1	5
211	บริษัท โฮมเพ้นท์ จำกัด	19/12	5
212	บริษัท วังสิงห์ กรุ๊ป จำกัด	200/38-39	5
213	กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล	101/19,101/20	5
214	บจก.เถ้าแก่น้อยฟู้ดแอนมาร์เก็ต (โกดัง)	93/5-7	5
215	ร้านขายของทุกอย่าง	94/16-17	5
216	มานิตย์การช่าง	94/14-15	5
217	ร้านขายของชำ	94/91	5
218	ร้านสังฆภัณฑ์	94/35	5
219	ร้านขายยา มาดา เภสัช	94/13	5
220	มงคลราชพฤกษ์	98	5
221	ร้านซักอบรีด	90/119	5
222	ร้านตัดผมชาย	94/32	5
223	ร้านเสริมสวย	94/33	5
224	ร้านพูนทรัพย์	14/3	5
225	บริษัทแลป เอ็นเทอร์ไพร์	200/13	5
226	จรัสล้อแม็ก	63/3	5
227	ร้านก๋วยเตี๋ยวลูกชิ้นนายใบ้	90/112	5
228	ร้านขายยา	94/36	5

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
229	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	94/105-106	5
230	บจก.เวลแฟร์อินเตอร์เทค	9/9-10	5
231	ร้านฮ้อโภชนา	89/3	5
232	ร้านถ่ายรูป	94/88-89	5
233	บจก.พนมธรรมอินชัวรันส์โปรกเกอร์	101/5-6	5
234	คลินิกธรรมรักษ์	96-3	5
235	ร้านเสริมสวย	94/5	5
236	บริษัท เอ.ไอ.เอ็น.มาเก็ตติ้ง จำกัด	200/45-46	5
237	ท่าอิฐ คอนโดทาวน์	94/61	5
238	บริษัท มัลติไลน์โปรเฟลชั่นแนล	200/43	5
239	บริษัท มัลติไลน์โปรเฟลชั่นแนล	200/44	5
240	บจก. แอลดีซีเด็นทรัล	101/7-8	5
241	ร้านซ่อมรถ	89/7	5
242	โกดัง	90/116	5
243	บจก.สินมั่นคงประกันภัย	9/7-8	5
244	บ.แฟมิรี่มาร์ท (สาขาท่าอิฐ)	96/8	5
245	ร้านขายของเด็กอ่อน	98/96-97	5
246	ร้านรูปกรุงสยาม	98/94-95	5
247	บริษัท อีเล็กทรอนิกส์	98/83-84	5
248	ร้านไก่จ๋า	98/89	5
249	บริษัท มีพร้อมค้าไม้	19/11	5
250	บริษัท สามเสนวิลล่า	9/15	5
251	บริษัท ราชพฤกษ์ ไทรเซลล์	98/1	5
252	บริษัท อมรศูนย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	19/13	5
253	ร้านขายจักรยาน	90/120	5
254	บริษัท กวงเชียง เฟรมแอนด์ซัพพลาย	88/88	5
255	สำนักงานกฎหมายชุมพร	92/190-191	5
256	บริษัท ไพว์แอ็คเซสซิสเท็มส์ จำกัด	101/9	5
257	ร้านผ้าม่าน	101/18	5
258	ร้านสอนศิลปะ	101/17	5
259	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	19/15	5
260	ร้านจำหน่ายอาหารสัตว์	98/92-93	5
261	บริษัท ธัรกมล พร็อพแพอร์ตี้	15/1	5
262	ร้านกาแฟ	9/4	5
263	คลินิกทันตกรรม	100/57	5

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
264	วี เอส ไบค์	119	5
265	ร้านอลูมิเนียม	89/1	5
266	ร้านนฤมลสปา	85/4-5	5
267	บริษัท เอ็ม อี โอ จำกัด	200/51	5
268	ร้านอินเนอร์สปา	101/13	5
269	บจก.แบงค์ค๊อกคิดส์	888	5
270	บจก.แซจจิเทท (ประเทศไทย)	200/8	5
271	ร้านจำหน่ายแก๊ส	90/115	5
272	โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชั่น	101/15-16	5
273	บริษัท เจที แอคเซล จำกัด	200/14	5
274	ร้านขายของชำ	27/10	5
275	หจก.เอส.ที.เมติคอล แอนด์ เซอร์วิส	200/22	5
276	บจก.อินชัวร์โอเค โบเกอร์	9/26-27	5
277	ร้านรุ่งเรืองฟาร์ม	94/107-108	5
278	บจก.บีโพรี โอเอ	29/9	5
278	ร้านไม้มอเตอร์	48/1	5
280	บริษัท สัมปชาโน	94/9	5
281	บริษัท เพียวราโรส (ประเทศไทย) จำกัด	200/19	5
282	บริษัทแอคสตรีม ซิสเท็ม	200/25-26	5
283	ปฑิตตาซาลอน	200/57	5
284	บริษัท โฟร์ไพว์ สตาร์ ทัค จำกัด	15/29	5
285	ร้านน้องดี	94/95	5
286	ร้านแม่สมศรี	94/39-40	5
287	บจก.ธนวัฒน์ อินเตอร์ ซัพพลาย	200/16-17	5
288	บจก.เจริญพิศาล ทราเวล	9/20-21	5
289	อรทัยสปา	97/6	5
290	บริษัท บีโฟร์ โอเอ จำกัด	29/9	5
291	บริษัทเอ็น – ไซร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	9/11-12	5
292	คลินิกสัตว์แพทย์สุขใจ	97/1	5
293	บริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด	36/10	5
294	บริษัท เดอะเซ็นเตอร์ เทรด จำกัด	101	5

ตารางที่ 2.7 โรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อโรงงาน	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บจก.แอ.วี.พี กรุ๊ปโปรดักส์	60/3	3

ตารางที่ 2.8 ร้านทองพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อร้านทอง	ที่อยู่	หมู่ที่
1	ร้านทองแสนดี	199/1	3
2	หจก.ห้างฉัตรทอง	94/93	5
3	ร้านทองท่าอิฐ	94/18	5

ตารางที่ 2.9 ธนาคารพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อธนาคาร	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์	199/6-7	3
2	ธนาคารกรุงไทย	94/12	5

ตารางที่ 2.10 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บมจ.บางจากปิโตเลียม	79/11-12	3
2	บจก.เอสโซ่ (ประเทศไทย)	14/5	4
3	บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น (มหาชน)	14/5	5

ตารางที่ 2.11 สถานีบริการแก๊สพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อธนาคาร	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บริษัทวรรณราชพฤกษ์	10/4	2
2	บจก.เอ็น. แก๊ส 2559 (ปตท.แก๊ส LPG ราชพฤกษ์)	1/9	4
3	บจก.เอกดำรงแก๊ส	14/4	5
4	บจก. 6 ธันวาเซอร์วิส (ปั๊มแก๊ส 6 ธันวา)	19/4	5

ตารางที่ 2.12 โรงรับจำนำพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อโรงรับจำนำ	ที่อยู่	หมู่ที่
1	โรงรับจำนำพัฒนานนท์	199/8-9	3
2	โรงรับจำนำราชพฤกษ์	98/85-86	5

ตารางที่ 2.13 ร้านสะดวกซื้อพื้นที่ตำบลตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อร้านสะดวกซื้อ	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 8753) บางรักน้อย – ราชพฤกษ์	22/5	2
2	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 0574) ท่าอิฐ	123/702-704	3
3	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 7198) อุลบชาติ จุด 2	71/1	3

4	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 3224) สวนนท์วิลล์	125/1	3
5	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 8113) เพอร์เฟค ไทรม้า	129-984-986	3
6	บิ๊กซี่เซ็นเตอร์ (สาขา MBC) วัดไทรม้า)	73/6	3
7	บจก.ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง สาขาไทรม้า	69/29	3
8	บมจ.บิ๊กซี่ ซุปเปอร์เซ็นเตอร์	79/11-12	3
9	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 4409) ม.ภัทธิญา	99/84-85	4
10	บจก.เอก- ชัยดีสทริบิวชั่นซิสเทม (เทสโก้โลตัส เอ็กเพลส)	57/11	4
11	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา5867) ปตท.LPG ราชพฤกษ์	1/9	4
12	บ.แฟมิลี่มาร์ท (ท็อป สาขาเดลี่ท่าอิฐ)	96/8	5
13	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 5382) ตลาดสดท่าอิฐ	94/21-23	5
14	บริษัท เอก- ชัยดีสทริบิวชั่นซิสเทม สาขาม.ลัดดารมณ์	6/3	5
15	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขาบางรักน้อย ซอย 1)	88/5-6	5
16	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 1083) ตลาดสดท่าอิฐ	94/82-83	5
17	บจก.ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง (สาขาลัดดารมณ์)	89/90-91	5
18	บจก.ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง สาขาณีรวัลย์) ซอยท่าอิฐ	-	5

ตารางที่ 2.14 ตลาดสดพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อตลาดสด	ที่อยู่	หมู่ที่
1	ตลาดท่าอิฐ	94/61	5

ตารางที่ 2.15 โรงแรมพื้นที่ตำบลตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บจก.เอริค ราชพฤกษ์	28/9	4
2	บจก.สามศักดิ์ (ทิวลิป)	22/13	4
3	เลิฟวิลล่า โฮเต็ล	55/5	3

ตารางที่ 2.16 รัฐวิสาหกิจพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อรัฐวิสาหกิจ	ที่อยู่	หมู่ที่
1	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	-	4
2	เขตการเดินรถที่ 7	82/3	3
3	สถานีไฟฟ้าย่อย	-	4
4	ไปรษณีย์ย่อยท่าอิฐ	-	3

7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 ศาสนา

วัดพุทธ (วัดบางรักน้อย) จำนวน 1 แห่ง

7.2 วัฒนธรรม ประเพณี

- ประเพณีสงกรานต์
- ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

7.3 วัฒนธรรม

- ศูนย์ดนตรีไทย จำนวน 4 แห่ง

8) เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

8.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เขตการปกครองเต็มพื้นที่ทั้งตำบล มีเนื้อที่ทั้งตำบล จำนวน 5.8 ตารางกิโลเมตร จำนวน 6 หมู่บ้าน มีคลองซึ่งเป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร จำนวน 13 สาย และมีระบบประปานครหลวงครอบคลุมทั้งตำบล

ตารางที่ 2.17 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ลำดับที่	ชื่อคลอง	หมู่ที่	ยาว (เมตร)	กว้าง (เมตร)	ลึก (เมตร)
1.	คลองตาสอน	1	475	2	-
2.	คลองโรงเลื่อย	1	100	1	-
3.	คลองยายใบ	1	2.5	975	-
4.	คลองตาโส	1	400	1	-
5.	คลองระหว่างหมู่ 1 และหมู่ 2	1-2	300	1	-
6.	คลองบางประดู่เล็ก	1	1,550	6	-
7.	คลองลุงจุฬา	1-2	630	2	-
8.	คลองลุงจุฬา	2	445	3	-
9.	คลองมะลิ	2	300	2.5	-
10.	คลองตาปี๊ด	2	155	2	-
11.	คลองถวิล	2	250	1.5	-
12.	คลองผู้ใหญ่ต๊ะ	2	300	2.5	-
13.	คลองบางรักน้อย	2-4	2,320	8	-
14.	คลองป่าช้า	3	500	4.5	-

15.	คลองตะเคียน	3	300	4.5	-
16.	คลองลัดบางรักใหญ่	2-4	2,320	8	-
17.	คลองดาวดึงส์	4	645	4	-
18.	คลองบางรักใหญ่	4	3,450	6.5	-
19.	คลองแม่ร่องตาห่อ	5	90	2	-
20.	คลองขุดใหม่	5	1,030	8	-
21.	คลองแม่ร่องกร่าง	5	1,900	10	-
22.	คลองบางประดู่ใหญ่	6	770	8	-
23.	คลองตากวย	6	150	3	-
24.	คลองตาเมี้ยน	6	170	4	-
25.	คลองยายอุย	6	239	1.5	-
26.	คลองตามูล	6	390	4	-

8.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ตำบลบางรักน้อย มีระบบประปานครหลวงครอบคลุมทั้งตำบล

2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

กุลธน ธนาพงศธร (2528, :303-304) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber,1966,p.98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, :54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, :32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอรัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ท เอฟ.ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลและดูแรนด์ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, :251) กล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, :11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่ากันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิ์ที่จะรับ รู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5) การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตร

ประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6) ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญเช่นในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

8) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิ์และศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

9) ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้

ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สำหรับการบริการสาธารณะ จะแยกอธิบายเป็น 2 ประเด็น คือ หลักการเกี่ยวกับบริการสาธารณะและประเภทของการบริการสาธารณะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ดวงภรณ์ ตรีธัญญา, 2547)

หลักการเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินดีอยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมิได้คำนึงถึงผลกำไร ซึ่งรัฐพึงส่งเสริมจัดให้กิจกรรมมีบริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ดีมีประสิทธิภาพ ก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการ ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือรัฐมีส่วนการร่วมหุ้นลงทุนดำเนินกิจการก็ได้ ทั้งนี้หากว่าเอกชนที่รับไปดำเนินบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิ์ที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ในประเทศไทยการให้บริการสาธารณะของฝ่ายปกครองเรียกว่า ระบบราชการ รัฐบาลจึงมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในรูปของราชการ ที่มีขั้นตอนระเบียบ แบบแผนในการปฏิบัติงานอย่างซับซ้อน โดยเล็งในด้านความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ และความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นหลัก ดังจะเห็นได้จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2478 เป็นต้นมาได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นข้าราชการพลเรือนวินัยข้าราชการพลเรือน และ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการได้วางไว้ เพื่อว่าให้ข้าราชการได้ประพฤติปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะตามขั้นตอนไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้ต้องอาศัยบริการสาธารณะในประเภทนั้น ไม่แสวงหาผลประโยชน์หรือผลกำไร รัฐบาลพึงวางกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานเอาไว้อย่างเด็ดขาด

ประเภทของการบริการสาธารณะ

ในการแบ่งแยกประเภทของการบริการสาธารณะ โดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์การจัดประเภท การบริการสาธารณะ แบ่งแยกตามอาณาเขต สำหรับประเทศไทยได้แบ่งเขตการปกครองออกเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และ แบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นออกเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งหากพิจารณาโดยถือว่าเขตการปกครองเป็นการบริการสาธารณะตามอาณาเขต อาจแบ่งการบริการสาธารณะออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ราชการบริหารส่วนกลาง เป็นการบริการสาธารณะชนิดต่าง ๆ ที่ฝ่ายปกครองจัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งอาณาเขตประเทศไทย เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยการป้องกันประเทศ การคลัง การคมนาคม เป็นต้น องค์การที่ให้บริการสาธารณะเหล่านี้ มักตั้งอยู่ในนครหลวงหรือเมืองศูนย์กลางต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม อันมีอำนาจหน้าที่จัดการบริการสาธารณะในหน้าที่ของตนตลอดทั้งประเทศ

2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการบริการสาธารณะที่กระทรวง ทบวง กรม ได้แบ่งแยกออกไปจัดทำตามเขตปกครองต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งสังกัดกระทรวงทบวง กรม ต่าง ๆ ออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ซึ่งในประเทศไทยแบ่งเป็น จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการบริการสาธารณะที่ส่วนกลางมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องที่นั้นโดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในเขตท้องถิ่นนั้นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อบริหารราชการในท้องถิ่นนั้นโดยตรง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความสำคัญในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า (สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ“กฎหมายปกครอง”ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะ ดังนี้

1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ

2) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5) เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย

ผู้ให้บริหาร (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:18) ได้พิจารณาการให้การบริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ หลักของการบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1) ตัวบริหาร (management)
2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
3) ช่องทางในการให้บริการ (channels)
4) ผู้รับบริการ (client groups)

4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษา ดังนี้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (managing competitive differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ณ สถานที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1) บริการจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรจะมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ได้แก่ บริการที่

กิจการมีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2) การส่งมอบบริการ (delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการทีคาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

3) ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น

4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขันทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถซอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล,2550) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพการบริการยึดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตาเท่านั้น

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

หลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2542)

1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2542)

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิผลขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

1) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุ ถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้นั้น ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจ จะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการควรคำนึงใน 2 ประเด็น ได้แก่

1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

คุณสมบัติและพฤติกรรมของการทำงานบริการที่ดี

การทำงานบริการที่ดีให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) อัธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุลีกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2) มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้การบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจากความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไรการที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้การบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน

ผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยแฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างใดแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2513:30) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาตรปรารถนา (aspiration) ในงานนั้นด้วย เพราะฉะนั้นความหมายของความพึงพอใจอาจจะเขียนเป็นสูตรได้

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538:23) กล่าวว่า " ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

ปาหนัน บุญหลง (2522, :322 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540,:10) ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียด ความเบื่อหน่ายขึ้นเมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำยังผลให้เกิดความเครียดสูง

กิติมา ปรีดีดิลก (2524, :321-322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

วิมลสิทธิ์ หริยางกูร (2525, :23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของค่าคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

วิมลสิทธิ หริยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529, :321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

พิณ ทองพูน (2529:21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุและจิตใจ

ชริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530:42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, :34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชน เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน

มณีวรรณ ตั๊นไทย (2533, :33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, :21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนทุ่มต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุ เป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดิลก (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม 2538, :23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, :131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

รสรินทร์ เกรียงสินยศ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538:1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่

ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อเนก กลยนี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

มอร์ส Morse (1955) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

มอร์ส Morse (1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547,:8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

วรูม Vroom (1964:99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเอง

เดวิส Davis (1967:61 อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร,2537:14) กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขาดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

เธอร์สโตน Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธิ์ 2531:180) กล่าวว่า เจตนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง

วอลเลอร์สไตน์ Wallestein (1971 อ้างถึงใน สิทธิพร ศรีทองจ้อย, 2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ไดเรก Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เรกรอล Rekrai (1972:3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กู๊ด Good (1973: 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปั้นมา, 2535:19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เชลรี่ Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547,:8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทราบได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่

มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus)การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

อนาสตราร์ซี่ Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนคติว่า "เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยา

แม็คคอร์มิ๊ค McCormick (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

แม็คคอร์มิ๊ค และ ลิเจ็น McCormick and Ligen (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวกๆในทางที่ชอบหรือไม่ชอบบนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ฟิตซ์เจอรัลด์ Fitzagerald & Durant (1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ให้แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลดังไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นตาย (วัลลภา ชายหาด 2532,:11)

วอล์คแมน Walman (อ้างถึงใน สิทธิพร ศรีทองจ้อย, 2540,:4) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (want) หรือแรงจูงใจ (motivation)

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไปในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม 2538:16-17) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมีสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

3.1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดความคิดของMaslow แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

3.2) ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองไปขั้นหนึ่งแล้วความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พัฒนาอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3.3) ความต้องการทางสังคม (social or belongings needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการทางสังคมคือความต้องการที่อยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3.4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

3.5) ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (self-ctualizationor self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้วความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิดดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

4) การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความที่พอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, :39)

4.1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการให้อาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้

ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3) การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องกมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, :552-553 อ้างถึงใน อดุลย์ หริรักษ์ เสาวณีย์, 2542, :33) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ

2) ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3) ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4) ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5) ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดแบบการบริการ

6) ความมีระเบียบในการบริการ (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ศิริแสง,2542) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆดังนี้ คือ

6.1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

6.2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

6.3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

6.4) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

6.5) ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าว ข้างต้นสามารถกำหนดความพึงพอใจของประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ สินาเจริญ, 2544)

1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (equal able service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับ

ก่อน-หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้การดูแลต้อนรับไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รีบด่วนในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อช่วงเวลาความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้านำไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทันอาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

3) ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

4) ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหารกลางวันหน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อหรือการติดต่อในช่วงเข้างานอาจยังไม่เสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่นั้นๆบริการให้จนสิ้นสุดแล้วค่อยไปทานอาหารกลางวันซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นๆหากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

5) ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง แล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมากอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อมากนักจะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจและกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากรผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยการติดต่อทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารกันไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด เนื่องจากมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกันสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายประการซึ่งในงานที่ศึกษานี้ได้แก่ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบของการให้บริการ ส่วนการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้ การวัดนั้น มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการประเมิน ความพึงพอใจด้วยตนเอง นอกจากนี้การให้บริการสาธารณะยังต้องขึ้นอยู่กับนโยบายสาธารณะอีกด้วย

5) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคน ปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่งย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติค่านิยมระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่การปะทะสังสรรค์ (interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (behavior) และกระบวนการ (process) ในการลดความตึงเครียด (tension) จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foreman's Institute 1963 อ้างถึงใน ธีระสุข, 2537:9-11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

5.1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกันการกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

5.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศี

5.3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

5.4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในคณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5.5) อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

5.6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

5.7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าชาหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือ การขออภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทาง

หน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5.8) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

5.9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5.10) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่นผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

6) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น คือ (Millet, 1954, p.54 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, :13)

6.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (squitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

6.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

6.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นดีใช้ทรัพยากรเท่าเดิมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงจาการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกัน

ไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant,1980, p.586, อ้างถึงใน จรูญ น้อยบ้าทิพย์, 2540)

1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

7) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2533, :42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด มณีวรรณ ตั๊นไทย (2533, :69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

7.1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

7.2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7.3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

7.4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

7.5) ด้านข้อมูลได้รับจากการบริการ

8) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ วัลลภา ชายหาด (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

8.1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

8.2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

8.3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

8.4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

6) การวัดความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษ "หsatisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆไปคือ "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 แบบ คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) 2) ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2) สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่าได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมบริการนั้นจึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่

ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความมุ่งมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้บริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการนำเสนอการดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ

สถานการณ์ในทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ยอมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.3) ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคล และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น อาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟน้ำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั่งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอด

ช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนควรจะได้รับนั้นมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลถูกเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้นั้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

7) แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีลักษณะสำคัญกล่าวคือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปหนึ่ง โดยอาศัยการผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจ ลักษณะของการกระจายอำนาจหรือการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้แน่ชัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการและมีความเป็นเอกเทศหรือความเป็นอิสระทางการเงินและอื่นๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้ (อโณทัย ธรรมกุล, 2530,:105-110)

1) มีพื้นที่ขอบเขตที่แน่นอน

2) เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระพอสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์กรที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมายคือ ต้องมีองค์กรเป็นนิติบุคคลตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกออกจากส่วนกลางสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่น ๆ ได้

3) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร

4) ประชาชนมีส่วนร่วมมีเสียงในการปกครอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มิใช่กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยทางตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือมีสภานิติบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหรือเลือกตั้ง

บางส่วน ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่นหรือเข้าร่วมกำหนดนโยบายหรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน

5) มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรมเช่น การบริหาร และอื่น ๆ ภายในวงกรอบกิจกรรมและขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบหมายอำนาจดำเนินการอย่างเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

6) มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายได้อย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการแล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ คือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลสามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรูปแบบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (one stop service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององคีการบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอ

ย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อจ้หน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีพบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ณรงค์ฤทธิ์ อุดมรัตนโยธิน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโตนด อำเภอคีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากด้านพฤติกรรมการสอนของครู ประสิทธิภาพของครูผู้ดูแลเด็ก สื่อการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโตนด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านเพศของผู้ปกครอง ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโตนด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของศูนย์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่าประชาชน ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใสตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ไฟวัลย์ ชลาลัย *(2550)* ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ *1)* สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุทต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก *2)* ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ภราดร กาญจนสุธรรมและคณะ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี เท่ากับ 4.63 คิดเป็น ร้อยละ 92.65 อันดับที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.90 อันดับที่ 3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.25 อันดับที่ 4 งานด้านบริการกฎหมาย เท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ 1.ด้านบริการกฎหมาย ประชาชนมีความต้องการให้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายพื้นฐาน กฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่ดิน ที่จะบังคับใช้ในปีหน้า และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียนและแก้ไขข้อพิพาททางกฎหมายเพิ่มเติม 2.ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนมีความต้องการเห็นพื้นที่เทศบาลตำบลบางใหญ่สะอาดปราศจากขยะบนถนนสาธารณะ ส่วนในคลองบางใหญ่ประชาชนอยากให้มีการกำจัดผักตบชวาอย่างจริงจังและสนับสนุนการนำผักตบชวามาใช้ประโยชน์ การเพิ่มรถสุขาเคลื่อนที่ การกำจัดยุงลาย และการให้ความรู้ประชาชนในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม 3.ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความต้องการให้ติดไฟในบริเวณที่มืดและเปลี่ยวการเพิ่มรถในการตรวจตราในเวลากลางคืน ควรประชาสัมพันธ์ถึงเบอร์โทร ขั้นตอนการแจ้งเหตุ ควรมีการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชนทุกปี 4.ด้านรายได้และภาษี ประชาชนมีความต้องการให้จัดการประชุมเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้เช่น ภาษีที่ดิน ที่จะมีการจัดเก็บในปีหน้า เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจไปสู่ประชาชน การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางอินเตอร์เน็ตและแบบเคลื่อนที่และควรมีการปรับปรุงแผนและนโยบายให้ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น

วรรณี เดียวอิศเรศ (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น

ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร”ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าต้องการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการศึกษาและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ศุภชัย คามวัลย์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี การจัดเก็บข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและได้รับการต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียนมีความประทับใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนที่มีความทันสมัย

เสรี ดำประไพ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ“ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพ ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับการบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนด

หลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่างๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่

สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อรุณ ไชยนิตย์และคณะ (2560,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจการรับบริการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ $\overline{X}$ =4.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ $\overline{X}$ =4.74 ด้านขั้นตอนการให้บริการ $\overline{X}$ =4.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก $\overline{X}$ =4.63 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด ควรมีการจัดทำป้ายประกาศขั้นตอนในการรับบริการ การเผยแพร่ข้อมูลให้มีความสะดวกรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการศึกษา ตามขอบเขตคุณภาพการให้บริการ 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
5) การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2545:104) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแต่ละประเภทของงานบริการ

ลำดับ	ประเภทงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	61
2	งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	124
3	งานด้านการจัดเก็บภาษี	137
4	งานด้านการศึกษา	78
	รวม	**400**

2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพประจำ ส่วนงานที่มารับบริการ งานที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยโดยดัดแปลง จากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานรับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1) ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2) ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3) ด้านการจัดเก็บภาษี
4) ด้านการศึกษา

โดยแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	**คะแนน**
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3
ระดับความพึงพอใจน้อย 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1

เมื่อการรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร์ เกตุสิงห์, 2538:8;11)

ความกว้างของอัตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น
= 5-1 / 5
= 0.80

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอบข่ายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2) ออกแบบและสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2) ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3) ด้านการจัดเก็บภาษี
4) ด้านการศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

5) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 4 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของคอนบรัช (cranach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.872

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินค่าความเชื่อมั่น แจกให้กับผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประเมินความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 400 คน

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จะลงเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาใช้บริการผ่านแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

2) คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอนต่อไป

5) การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มาดำเนินการ ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อสรุปประเด็นในแต่ละหัวข้อ

3) การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ
แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีระดับคะแนนตามสัดส่วนของร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3) งานด้านการจัดเก็บภาษี
4) งานด้านการศึกษา

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปี 2564 นี้ จะประเมินผลด้านมิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยแก่ผู้มารับบริการ ใน 4 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 6 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีจำนวน

21,103 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในตอนที่ 1 ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ และงานที่มาขอรับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตางรางที่ 4.1 ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	23	5.75
31 – 40 ปี	97	24.25
41 – 50 ปี	114	28.50
51 – 60 ปี	85	21.25
60 ปีขึ้นไป	81	20.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตางรางที่ 4.2 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และรองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และรองลงมามีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และรองลงมามีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และรองลงมามีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 0 คน

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	147	36.75
สมรส	196	49.00
ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	57	14.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพสมรส ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และสถานภาพม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	48	12.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	71	17.75
อนุปริญญา / ปวส.	83	20.75
ปริญญาตรี	103	25.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	26	6.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	46	11.50
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	75	18.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	112	28.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	159	39.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา

อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

ส่วนงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	78	19.50
กองคลัง	137	34.25
กองสวัสดิการ	124	31.00
กองช่าง	61	15.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลส่วนงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาติดต่อกองคลัง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาผู้รับบริการมาติดต่อกองสวัสดิการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาผู้รับบริการมาติดต่อสำนักงานปลัด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และผู้รับบริการมาติดต่อกองช่าง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	61	15.25
2. งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	124	31.00
3. งานด้านการจัดเก็บภาษี	137	34.25
4. งานด้านการศึกษา	78	19.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลงานบริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คืองานด้านการศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

จากภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในตอนที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (average) วิเคราะห์ค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าระดับความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และค่าการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละ**	**ลำดับ**	**แปลผล**
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.90	0.36	มากที่สุด	98.00	1	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.39	มากที่สุด	97.60	2	10
3. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลังอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม	4.83	0.47	มากที่สุด	96.60	4	10
4. การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80	5	10
5. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด	97.00	3	10
รวม	**4.85**	**0.42**	**มากที่สุด**	**97.00**		**10**

จากตารางที่ 4.8 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละ**	**ลำดับ**	**แปลผล**
1. มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น	4.76	0.52	มากที่สุด	95.20	3	10
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	4.81	0.47	มากที่สุด	96.20	1	10
3. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	4	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.78	0.49	มากที่สุด	95.60	2	10
รวม	**4.77**	**0.51**	**มากที่สุด**	**95.40**		**10**

จากตารางที่ 4.9 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละ**	**ลำดับ**	**แปลผล**
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40	3	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20	4	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80	2	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.78	0.51	มากที่สุด	95.60	5	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.86	0.38	มากที่สุด	97.20	1	10

6. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน	4.75	0.53	มากที่สุด	95.00	6	10
รวม	**4.81**	**0.45**	**มากที่สุด**	**96.20**		**10**

จากตารางที่ 4.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละ**	**ลำดับ**	**แปลผล**
1. มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	5	9
2. ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.79	0.47	มากที่สุด	95.80	3	10
3. มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน	4.76	0.49	มากที่สุด	95.20	4	10

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.80	0.58	มากที่สุด	96.00	2	10
5. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.44	มากที่สุด	96.40	1	10
รวม	**4.78**	**0.49**	**มากที่สุด**	**95.60**		**10**

จากตารางที่ 4.11 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือมีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20	10

ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด	95.60	10
รวม	**4.80**	**0.47**	**มากที่สุด**	**96.05**	**10**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 คะแนนความพึงพอใจที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

งานบริการที่ผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
1. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	96.30	มากที่สุด	10
2. งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.81	96.15	มากที่สุด	10
3. งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.76	95.25	มากที่สุด	10
4. งานด้านการศึกษา	4.83	96.50	มากที่สุด	10
รวม	**4.80**	**96.05**	**มากที่สุด**	**10**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยรวม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 96.05 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 10 คะแนน

งานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด **อันดับที่ 1** คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.83 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.50 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 2** คือ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.82 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 3** คือ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน และ**อันดับที่ 4** คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.76 มีร้อยละความพึงพอใจ 95.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.00 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.60 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ร้อยละ 96.60 และสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 95.80

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น Clip VDO หรือ Infographic หรือ แอนนิเมชั่น หรือ ภาพนิ่ง เป็นต้น อีกทั้งการอบรมศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการใช้บริการและนำผลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ร้อยละ 96.20 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น ร้อยละ 95.60 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 95.20 และสุดท้าย มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ อาทิเช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะชอบการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจชอบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น Line Facebook อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆขัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ Infographic หรือ Clip VDO หรือ Live VDO เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.40 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.20 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 94.80

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน ร้อยละ 97.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 95.60 และสุดท้าย เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.00

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิคภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภัคดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.40 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ร้อยละ 96.00 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ร้อยละ 95.80 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน ร้อยละ 95.20 และสุดท้าย มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุคส์ และ ไลน์ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา ซึ่งดำเนินการวิจัยภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 6 หมู่บ้าน เป็นจำนวน 21,103 คน เป็นชาย 9,932 คน เป็นหญิง 11,471 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565 ณ เดือนมกราคม 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความจากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ และงานที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา ส่วนที่ 3

เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T–test, F–test และ One-Way ANOVA เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2564 มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยในตอนที่ 1 ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ และงานที่มาขอรับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของแต่ละปัจจัย ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยและตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และรองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และรองลงมามีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และรองลงมามีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และรองลงมามีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 0 คน

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และสถานภาพม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาติดต่อกองคลัง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาผู้รับบริการมาติดต่อกองสวัสดิการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

รองลงมาผู้รับบริการมาติดต่อสำนักงานปลัด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และผู้รับบริการมาติดต่อกองช่าง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

งานที่มาผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยและตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คืองานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คืองานด้านการศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในตอนที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัย สรุปได้ว่า

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน โดยจำแนกตามด้านที่ให้บริการเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย มีรายละเอียดดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 97.00**
อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.20**
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็น ร้อยละ 95.60**
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	**มีค่าเฉลี่ย = 4.77 คิดเป็น ร้อยละ 95.40**

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มี

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือมีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ความพึงพอใจของแต่ละงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2564 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของงานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด **อันดับที่ 1** คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.83 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.50 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10

คะแนน **อันดับที่ 2** คือ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.82 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 3** คือ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 มีร้อยละความพึงพอใจ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน และ**อันดับที่ 4** คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.76 มีร้อยละความพึงพอใจ 95.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2564 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.00 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.60 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ร้อยละ 96.60 และสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 95.80

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น Clip VDO หรือ Infographic หรือ แอนนิเมชั่น หรือ ภาพนิ่ง เป็นต้น อีกทั้งการอบรมศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการใช้บริการและนำผลมา

วิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ร้อยละ 96.20 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น ร้อยละ 95.60 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 95.20 และสุดท้าย มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ อาทิเช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะชอบการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจชอบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น Line Facebook อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆขัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ Infographic หรือ Clip VDO หรือ Live VDO เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ

และช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.40 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 95.20 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 94.80

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน ร้อยละ 97.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร ร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 95.60 และสุดท้ายเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.00

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิคภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภัคดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.40 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ร้อยละ 96.00 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ร้อยละ 95.80 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน ร้อยละ 95.20 และสุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 94.60

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่างสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการ

ให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุคส์ และ ไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เห็นควรพัฒนาระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ได้แก่ ระบบนัดหมาย ระบบรับ – ส่งข้อมูล ระบบยื่นแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานแสดงในรูปของแผนผังติดประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนในสำนักงานและประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบผ่านทางช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น Line Facebook website เป็นต้น โดยอาจจัดทำในรูปแบบ infographic หรือ Animation หรือ Clip VDO เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจของประชาชน

2) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ผู้สูงอายุพึงมีพึงได้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์เพิ่มเติม เช่น Line Facebook website เป็นต้น และการประสานงานข้อมูลร่วมกับ ผู้นำชุมชนและอสม.ในพื้นที่ อีกทั้งมีการพัฒนายกระดับบุคลากรในพื้นที่เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายด้านสาธารณสุขชุมชน ให้บริการข้อมูลสาธารณสุข สุขภาพ โรคภัย และสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณสุขรายครัวเรือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานด้านการจัดเก็บภาษี

เห็นควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายฉบับใหม่ให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆในการชำระภาษีและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เพิ่มเติมโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น พัฒนาช่องทางการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต *(e-service)* และพัฒนาระบบชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ *(mobile unit)* อีกทั้งควรมีการนำข้อมูลการรับชำระภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และภาษีที่ดิน ประจำปีมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนงานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น รวมถึงการจัดทำข้อมูล

แปลงที่ดิน การใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้อยู่ในรูปแบบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานด้านการศึกษา

เห็นควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แสดงผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอน ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนมีการจัดสร้างหลักสูตรให้บูรณาการการศึกษากับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เด็กๆได้เรียนรู้จากสภาพบริบทความเป็นจริง การปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดี ตลอดจนการสร้างโรงเรียนคุณธรรมในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร.(2528). **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิติมา ปรีดีดิลก.(2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร.** กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เกศฉราภร สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน** : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.

จรูญ น้อยบัวทิพย์.(2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง** : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

จรรยา ศิริพร.(2537). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์.(2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินการงานของสถานธนานุบาลในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง. เทศบาล88**, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.

_____. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

_____. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชริณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). **การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107)** : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา.(2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ดิเรก ฤกษ์หร่าย.(2515). **พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร**: ไทยวัฒนาพาณิช.

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์.(2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ**: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ธนาธิป สุมาลัย. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). **องค์การกับลูกจ้าง.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2523). **กระแสโลกาภิวัตน์กับสภาพปัญหาสังคมไทย.** ในเอกสารการสอน ชุดวิชาไทยกับสังคมโลก หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 15, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปาหนัน บุญหลง. (2522). **จะอยู่อย่างสุขได้อย่างไร.** วารสารพยาบาล.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). **อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม.** ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). **การบริหารวิชาการ. กรุงเทพ** : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

_____. (2546). **การบริหารงานวชิราการ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่**.

พิณ ทองพูน. (2529). **ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. สงขลา. มปท. (อัดสำเนา).

พีระ สินาเจริญ. (2544). **ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร** : ศึกษาเฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร** : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9) ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 4

ภัทรดา ลิมพะสุด.(2530). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลานุกรม.** สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ.(2544). **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มณีวรรณ ตั๊นไทย.(2533). **พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ์.(2545). **พื้นฐานการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

รสรินทร์ เกรียงสินยศ.(2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก.** ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2538.

เลื่อมใส ใจแจ้ง.(2546). **สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วรรณี เดียวอิศเรศ.(2548). **รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาพ.ศ.2548**. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สมุทรสาคร.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลภา ชายหาด.(2535). **ลักษณะของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ.** ค้นเมื่อ 11ตุลาคม 2561, จาก http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19677.pdf

วิรุฬ พรรณเทวี.(2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิมลสิทธิ์ หริยางกูร.(2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.** กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร เกตุสิงห์ (2538). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.**กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนา พาณิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534) **การส่งเสริมการขาย (กรุงเทพมหานคร)**: ไทยวัฒนาพานิช.

ศุภชัย คามวัลย์.(2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตพัฒนาการเศรษฐกิจ. กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.).** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). **การบริหารกรุงเทพมหานคร:** ไทยวัฒนาพาณิช.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม**

ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.

สุรชัย รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสรี ดำประไพ.(2548). **ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา.** ปริญญามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา

สุจิตรา เขื่อนขันธ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

หลุย จำปาเทศ.(2533).**จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพ ฯ : สามัคคีสาสน์.

อมร รักษาสัตย์.(2546).**จริยธรรมในวิชาชีพ.** กรุงเทพ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____.(2533). **การสร้างความมั่นคงในสังคมด้านการจัดการสวัสดิการและการประกันสังคม** : แนวคิดปรัชญา ม.ป.ท.

อัจฉนา โทบุญ.(2534).**ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.**

อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์.(2542).**ความพึงพอใจต่อการของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุน จังหวัดชลบุรี.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ ไชยนิตย์และคณะ. (2559) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี** : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

_____. (2560) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี** : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลับราชภัฏพระนคร.

อโณทัย ธรรมกุล.(2530). **คู่มือการสอบบรรจุปลัด-อำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ.** กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์แอล เอส.

Anastasi, Anne. (1976). **Psychological Testing**. New York: Macmillan.

Davis, K. (1967). **Human relation at Work.** New York: McGraw-Hill Co.

Fitzgerald R. M. and Durant, F. (1980). **Citizen Evaluations and urban management: Service Delivery in an Era of Protest," Public Administration Review**. 40(6) : 585-594.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.

Krejcie, R. V.; & Morgan, D. W. (1970). Deterging Sampling Size for Research Activities. **Education Psychological Measurement.** 30(3).

Morse, N. C. (1995). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Morse, N.C.(1958).**Satisfaction in the White Collar Job**. Ann Arbor: University of Michigan.

Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.

Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.Inc.

Thurstone, L.L. (1967). **Reading in Attitude Theory and Measurement**. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Vroom, H Victor. (1964). **Work and Motivation. Now York**: Wiley and Sons Inc.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.

_____. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

Wang, In - Jung. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasart University Press.

Wallerstein, H.A. (1971). **Dictionary of Psychology**. New York: Penguin Books, Inc.

Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold;

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. **เพศ**
   - ○ ชาย
   - ○ หญิง

2. **อายุ**
   - ○ ต่ำกว่า 20 ปี
   - ○ 20 – 30 ปี
   - ○ 31 – 40 ปี
   - ○ 41 – 50 ปี
   - ○ 51 - 60 ปี
   - ○ 60 ปีขึ้นไป

3. **สถานภาพสมรส**
   - ○ โสด
   - ○ สมรส
   - ○ ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. **ระดับการศึกษา**
   - ○ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
   - ○ มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ○ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
   - ○ อนุปริญญา / ปวส.
   - ○ ปริญญาตรี
   - ○ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. **อาชีพประจำ**
   - ○ เกษตรกร
   - ○ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ○ นักเรียน/นักศึกษา
   - ○ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป
   - ○ แม่บ้าน/พ่อบ้าน
   - ○ ข้าราชการบำนาญ

6. **ส่วนงานที่ท่านเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย**
   - ○ สำนักงานปลัด
   - ○ กองสวัสดิการสังคม
   - ○ กองคลัง
   - ○ กองช่าง

7. **งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย**
   - ○ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
   - ○ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
   - ○ งานด้านการจัดเก็บภาษี
   - ○ งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่ท่านมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 = มีความพึงพอใจมาก

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม					
4) มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
6) มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น					
7) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
8) มีช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น					
9) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น และเว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ					
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
13) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
14) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
15) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
16) มีประชาสัมพันธ์ /มีป้าย /มีสัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
17) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก					
18) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน					
19) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
20) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

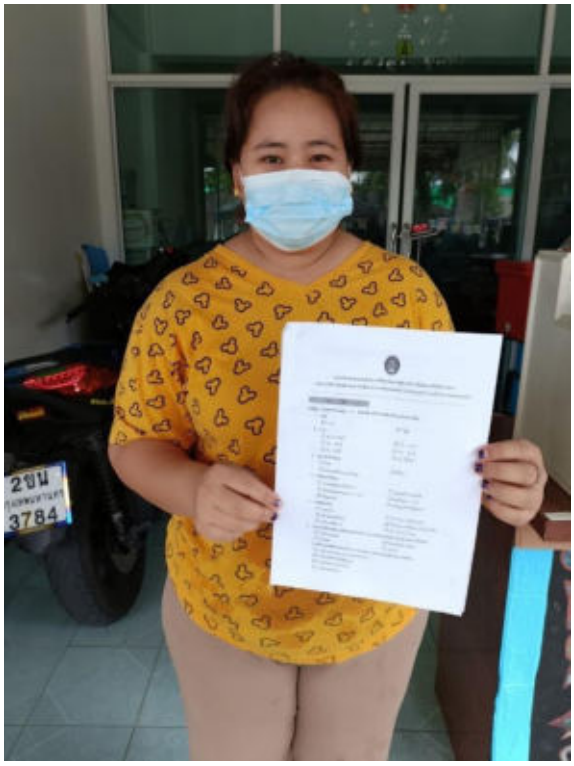
ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรมดำเนินงาน

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การปฏิบัติงานตามภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้วิจัย

รายชื่อคณะผู้วิจัย

๑. อาจารย์ ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม	หัวหน้าโครงการวิจัย
๒. อาจารย์ ดร.นิรัตน์ เพชรรัตน์	นักวิจัย
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบวงศ์ กาฬวงศ์	นักวิจัย
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธี ทรัพย์ประสพโชค	นักวิจัย
๕. อาจารย์ ดร.อัจฉรา ประไพพักตร์	นักวิจัย
๖. อาจารย์ ดร.นพโรจน์ วงศ์พัชรจรัส	นักวิจัย
๗. อาจารย์ ดร.สนั่น ทองปาน	นักวิจัย
๘. อาจารย์พิศมัย วรกิตติกุล	นักวิจัย
๙. นางรจนา ดวงเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๐. นางสาวภัทรินทร์ นักสอน	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๑. นายสุวรรณ ศรีตะลาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย