



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มา
รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565



จัดทำโดย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ ซึ่งจะประเมินผลในมิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยแก่ผู้มารับบริการ ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่สำรวจเพิ่มเติม คือ งานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565) ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน (Yamane, 1967 : 886) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลมากขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมืองนนทบุรี

จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงมีการผสมผสานการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเข้ามา โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับ งานให้บริการประชาชนต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยโดยดัดแปลง จากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานรับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ 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) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test, F-test และ One-Way ANOVA เป็นต้น

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล
บางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81

คิดเป็นร้อยละ 96.15 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.84 คิดเป็น ร้อยละ 96.80
อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.40
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.80 คิดเป็น ร้อยละ 96.00
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.77 คิดเป็น ร้อยละ 95.40

ผลการประเมินจำแนกตามประเภทของงานที่ให้บริการ

อันดับที่ 1 คือ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 2 คือ งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 3 คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 4 คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 โดยใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสาน ระหว่างกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ จากประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน ครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริงของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การบริการมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม มีความสะดวกและรวดเร็ว เห็นควรเพิ่มเติมการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนพร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนทุกงานบริการ โดยติดตั้งในสถานที่ให้เห็นได้อย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในทุกช่องทางรวมถึงช่องทางออนไลน์ด้วย

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ในงานบริการประชาชนในทุกช่องทางการสื่อสาร โดยให้ทำการวิเคราะห์ถึงรูปแบบ ลักษณะการให้บริการโดยสะดวกของแต่ละงานบริการ ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมา แต่สามารถทำธุรกรรมได้อีกทั้งเพิ่มเติมช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊คส์ เป็นต้น ตลอดจนช่องทางการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เห็นควรมีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีต่องานบริการประชาชน

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เห็นควรเพิ่มเติมจุดประชาสัมพันธ์ในชั้นล่าง และแสงสว่างที่เพียงพอในจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

เห็นควรพัฒนาระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน ผู้ยื่นเอกสารสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ยื่นคำร้องผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ ในรูปแบบสื่ออินโฟกราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน ภาพเคลื่อนไหว (clip VDO) ป้ายประกาศ ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กส์ ไลน์ เป็นต้น

2) งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร

เห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยพัฒนาระบบการยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการ การนัดหมายเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการมาติดต่อที่สำนักงาน จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานแสดงในรูปของแผนผังติดประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนในสำนักงาน และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบผ่านทางช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กส์ ไลน์ โดยอาจจัดทำในรูปแบบ สื่ออินโฟกราฟฟิก (infographic) ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน (animation) , ภาพเคลื่อนไหว (clip VDO) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ

3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยพัฒนาระบบการยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการ การนัดหมายเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการมาติดต่อที่สำนักงาน พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้ประชาชนได้รับทราบ ตลอดจนการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

รูปแบบแนวทางการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับงานลงทะเบียนและยื่นคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เห็นควรเปิดช่องทางการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ พร้อมคำแนะนำในการยื่นเอกสารหลักฐานต่างๆ โดยสามารถแสดงในรูปแบบ รูปภาพ แผนผัง คลิปวิดีโอ พร้อมทั้งมีข้อมูลการแจ้งสิทธิประโยชน์ที่ผู้สูงอายุที่ผู้พิการพึงจะได้รับ รวมถึงการจัดเก็บรวบรวมฐานข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการช่วยเหลือ และสร้างไลน์กลุ่มเพื่อส่งข้อมูลให้แก่ผู้พิการ ได้แก่ การแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ การพัฒนาศักยภาพกับผู้พิการ การเพิ่มช่องทางการสื่อสารโดยตรง เป็นต้น

สรุปผลการวิเคราะห์งานด้านศูนย์ราชการสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อยกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพบริบทในปัจจุบัน ประกอบด้วย 6 ประเด็นการศึกษา ได้แก่ 1) ประเภทของงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก – ยาก ในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1) ประเภทของงานบริการ งานบริการที่ประชาชนต้องการให้จัดทำศูนย์ราชการสะดวกมากที่สุด คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.75 และ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ คิดเป็นร้อยละ 18

2) วันและเวลาเปิดให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับวันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะในวันและเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ เปิดเพิ่มเติมในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.75 และ เปิดเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ เวลา 17.00 – 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17

3) สถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะที่ทำการ อบต. คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเปิดเพิ่มเติมนอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์) คิดเป็นร้อยละ 19.75

4) ความยาก – ยาก ในการเข้าถึงจุดบริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ราชการสะดวก คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกมาก คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.75 และจุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.75

5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญของศูนย์ราชการสะดวก คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา คือ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 15.75

6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์) คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่าย กลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 32.25 และสื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไวนิล) คิดเป็นร้อยละ 21.25

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหัวใจของการบริการ คือ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ตามหลักธรรมาภิบาล ยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ โดยในสภาพการณ์ปัจจุบัน การก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์ ทำให้การจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวก (government easy contact : GECC) มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management)

ศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย” ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ ภายใต้การบริหารจัดการ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) สถานที่ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการติดต่อ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน 2) บุคลากร มีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ 3) งานที่ให้บริการสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายและมีมาตรฐานในการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อเป็นไปตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ดังนั้น การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อยกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพบริบทของปัจจุบัน ใน 6 ประเด็น ได้แก่

1) ประเภทของงานบริการ ประชาชนต้องการให้มีงานบริการที่อยู่ในศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร และงานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

2) วันและเวลาเปิดให้บริการ ประชาชนมีความต้องการให้เปิดบริการในวันและเวลาราชการ เป็นหลัก และเปิดบริการเพิ่มเติมในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น. และ เปิดเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ ตามความเหมาะสม

3) สถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความต้องการให้เปิดเฉพาะที่ทำการ อบต. เป็นหลัก หรือ อาจเพิ่มเติมนอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์)

4) ความยาก – ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ราชการสะดวกได้โดยสะดวกมาก

5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญของศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ

6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์) สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่ายกลุ่ม) และสื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไว้นิล)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ ด้วยความร่วมมือของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยทุกท่าน

ขอขอบคุณ นายพงศธร ศรีเดือน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ไว้วางใจคัดเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปี 2565 ในครั้งนี้

ขอขอบคุณ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และผู้อำนวยการกองทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานข้อมูล อำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ประสานงานจนโครงการนี้สำเร็จตามเป้าหมาย

ขอขอบคุณ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนและประชาชนทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการประชาชน

ขอขอบคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่อนุมัติให้ทีมวิจัยทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

ขอขอบคุณ คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ทีมวิจัย

ขอขอบคุณทีมนักวิจัยทุกท่านที่ร่วมอุทิศแรงกาย แรงใจ ในการทำงานที่มีความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในการปรับปรุง พัฒนา ยกระดับงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่การเป็นองค์กรบริหารภาคีรัฐยุคใหม่ ภายใต้กรอบแนวคิดศูนย์ราชการสะดวก

ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม

หัวหน้าโครงการวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 10
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	45
การวัดความพึงพอใจในการบริการ.....	55
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น.....	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
การสัมภาษณ์.....	70
 บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	77
ผลการวิเคราะห์งานด้านศูนย์ราชการสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	83
ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	86
 บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 88
สรุปผลการวิจัย.....	90
ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	92

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	95
ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง รักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.....	96
สรุปผลการวิเคราะห์งานด้านศูนย์ราชการสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย.....	97
ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมิน คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย.....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	108
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	114
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรมดำเนินงาน.....	120
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 หมู่บ้านจัดสรรในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	13
2.2 จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน.....	14
2.3 ทะเบียนสายทางพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	16
2.4 ข้อมูลสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	17
2.5 ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสินค้า OTOP พื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	18
2.6 รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	19
2.7 โรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	28
2.8 ร้านทองพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	28
2.9 ธนาคารพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	28
2.10 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	28
2.11 สถานีบริการแก๊สพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	28
2.12 โรงรับจำนำพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	29
2.13 ร้านสะดวกซื้อพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	29
2.14 ตลาดสดพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	29
2.15 โรงแรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	29
2.16 รัฐวิสาหกิจพื้นที่ตำบลบางรักน้อย.....	30
2.17 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร.....	30
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแต่ละประเภทของงานบริการ.....	66
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	73
4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	74
4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	75
4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อรับบริการ.....	75
4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย.....	76
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านศูนย์ราชการสะตอก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย.....	76
4.9 คะแนนความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ..	77
4.10 คะแนนความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ.	78
4.11 คะแนนความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ...	79
4.12 คะแนนความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	80
4.13 ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 จำแนกรายด้าน.....	81
4.14 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565.....	82
4.15 ประสิทธิภาพบริการ ของศูนย์ราชการสะตอก	83
4.16 วันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะตอก	83
4.17 สถานที่ให้บริการ ของศูนย์ราชการสะตอก	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก	84
4.19 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ของศูนย์ราชการสะดวก.....	84
4.20 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก.....	85

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 แผนที่ตำบลบางรักน้อย.....	11

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 หัวใจของการบริการคือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ตามหลักธรรมาภิบาล ยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ ภายใต้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า ศูนย์ราชการสะดวก (government easy contact : GECC) หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย” ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ ภายใต้การบริหารจัดการ 3 เรื่อง 1) สถานที่ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการติดต่อ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน 2) บุคลากร มีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ 3) งานที่ให้บริการ สนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายและมีมาตรฐานในการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อเป็นไปตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - 2561 ได้กำหนดประเด็นที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองและการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (no wrong door) ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (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 โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนด

ลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (บุญเกียรติ กา ระเวกพันธุ์ และคณะ, 2559) การให้บริการประชาชนเป็นประเด็นหลักที่องค์กรจะต้องคำนึงให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากร การนำเทคโนโลยีมาผสมผสานก็ ล้วนแล้วแต่ต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด การ ประเมินการให้บริการประชาชนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อนำผลไปปรับปรุง

ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาให้บริการแก่ประชาชนได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนส่งเสริมยกระดับจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ สำนวณความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่จุดบริการนำมามีวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่ อยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับและทุกมิติของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีหน้าที่ในการดูแล บริหารให้ประชาชนได้รับบริการอย่าง มีประสิทธิภาพครอบคลุมอย่างเสมอภาคตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด กฎหมายรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 254 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (นิรัตน์ เพชรรัตน์, 2556:3)

รัฐธรรมนูญพ.ศ.2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ อำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การบริหาร ท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไปซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนา บุคลากรทางการเมืองการปกครอง และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล แนวทางการสนับสนุนให้ประชาชนมี ส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการเมืองการปกครองตาม ระบอบประชาธิปไตย (ประยัด หงส์ทองคำ และ อนันต์ เกตุวงศ์, 2542:14) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงาน ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบล การพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการ ส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้กรอบกฎหมายกำหนดตามบทบาทหน้าที่ เป็นกลไกที่สำคัญ ต่อการบริหารการพัฒนาในระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพสูงใน การพัฒนาชนบทเป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและทรัพยากรต่างๆ ใน ชนบท จึงทราบปัญหาความต้องการที่แท้จริงรวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาก็เป็นไปด้วยดี อันจะส่งผลต่อ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมในชุมชน (วิรัช

นิภาวรรณ, 2536:279) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าที่ต้องทำ คือ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 7) คัดค้านการดื่มสุรา และการพนัน 8) บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 9) บำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและ 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้ตามสมควรจำเป็นและสมควร จากบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมในหลากหลายมิติที่สามารถจะพัฒนาท้องถิ่นชุมชนที่เป็นฐานรากของการพัฒนาประเทศโดยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญผ่านกระบวนการบริการที่สร้างความประทับใจให้ไว้วางใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความสงบสุขในมิติทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิต ครอบคลุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภายใต้แนวคิดการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญอย่างยิ่งกับงานให้บริการแก่ประชาชนตามกรอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public management) จึงตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครดำเนินวิจัย “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565” ในงานบริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ โดยดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มเติมงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจคือการนำข้อมูลที่ประชาชนผู้มารับบริการสะท้อนข้อเท็จจริงตามความจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นประเด็นหลักของการบริหารแบบมีส่วนร่วมและเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนา

ชุมชน สังคม ประเทศชาติ จัดทำการศึกษาในประเด็นด้านงานบริการประชาชนเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการ และนำผลการศึกษาวิเคราะห์ สรุป เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรด้านการให้บริการประชาชน ตามกรอบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะตอก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะตอก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งานบริการ โดยมีงานบริการที่ต้องสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
- 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร
- 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

โดยในแต่ละงานบริการประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จะประเมินผลความพึงพอใจ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

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

และเพิ่มเติมงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- 1) ประเภทงานบริการ
- 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ
- 3) สถานที่ให้บริการ
- 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

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

หมู่ที่	1	ชื่อ	บ้านบางรักน้อย
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 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565) ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

1) บ้านบางรักน้อย	จำนวน 1,456 คน
2) บ้านบางรักน้อย	จำนวน 734 คน
3) บ้านบางรักน้อย	จำนวน 8,171 คน
4) บ้านบางรักน้อย	จำนวน 4,890 คน
5) บ้านหนองบัว	จำนวน 4,310 คน
6) บ้านบางประดู่ใหญ่	จำนวน 1,754 คน

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องเป็นผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน (Yamane, 1967 : 886) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลมากขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงมีการผสมผสานการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเข้ามา โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับ งานให้บริการประชาชนต่อไป

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

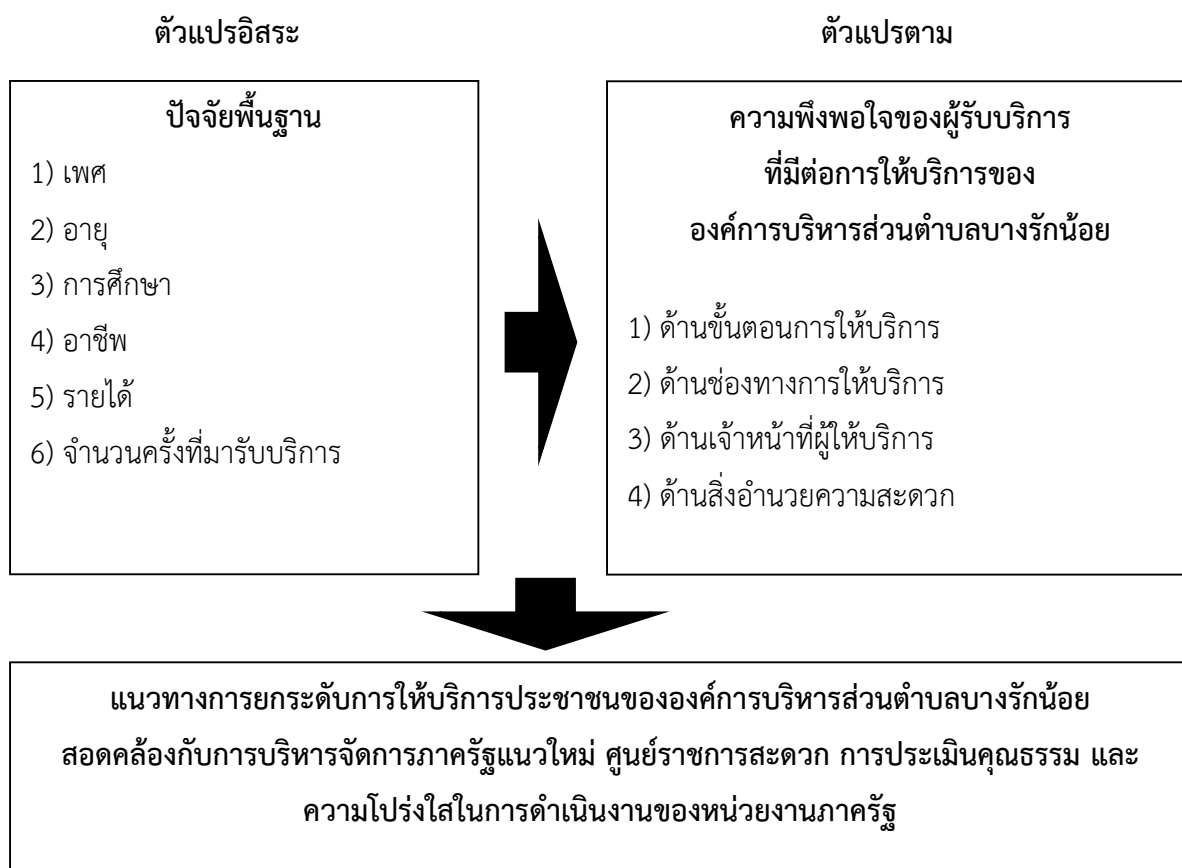
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. ปัญหา อุปสรรค ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
3. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
4. ผลการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป
5. แนวทางบูรณาการความต้องการด้านบริการของผู้มารับบริการกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อไปสู่เป้าหมายการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐาน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้าน งานที่มาติดต่อรับบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน

ศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย” ภายใต้การบริหารจัดการ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) สถานที่ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการติดต่อ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน 2) บุคลากร มีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ 3) งานที่ให้บริการ สนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายและมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นแก่ผู้รับบริการได้ทราบ มีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- 1.2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
- 1.3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม
- 1.4) มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.5) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

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

2.2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2.3) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น

2.4) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น และ เว็บไซต์ เป็นต้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร

3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ

3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง

3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว

3.5) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

3.6) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

4.1) มีประชาสัมพันธ์ / มีป้าย / มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน

4.2) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก

4.4) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน

4.5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

4.6) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

งานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง งานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

2) ด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร

3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำรายงานการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยได้ศึกษา ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หนังสือ ตำรา บทความวิชาการ บทความวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำกรวิจัย โดยมีหัวข้อ ดังนี้

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

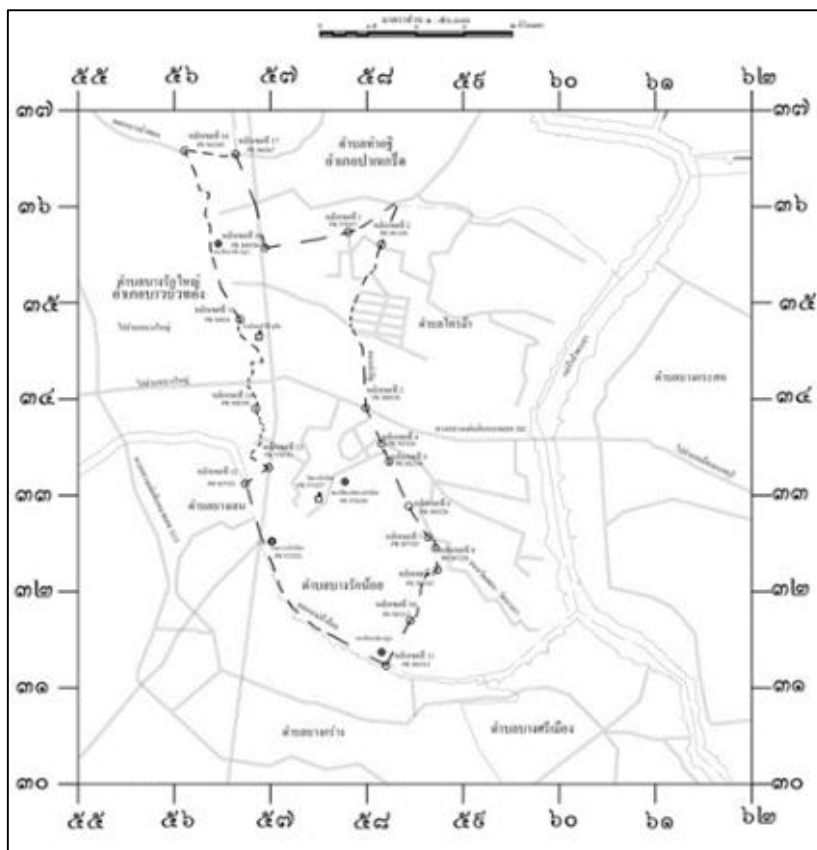
1) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

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

ตำบลบางรักน้อย ตั้งอยู่บนพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้และเป็นที่พักอาศัยประชากรส่วนใหญ่ตั้งบ้านเรือนอยู่ริมคลองต่างๆ เช่น คลองอ้อม, คลองแม่ร้องกร่าง, คลองบางประดู่ และคลองบางรักใหญ่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

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

- 1) ฤดูฝนช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม เป็นช่วงฝนตกมากที่สุดในรอบปี โดยเฉพาะเดือนพฤษภาคมเป็นเดือนที่มีปริมาณฝนสูงที่สุด ปริมาณน้ำฝนตลอดปี 1,400 มิลลิเมตร
- 2) ฤดูหนาวช่วงประมาณเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่มีความหนาวและความแห้งแล้งเข้ามาอิทธิพลต่อลักษณะภูมิอากาศในระยะนี้ ทำให้เป็นช่วงที่มีอากาศเย็นและแห้งแล้งที่สุด

3) ฤดูร้อน ช่วงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม จะมีอากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศอบอ้าวที่สุด

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินเป็นดินที่ราบลุ่ม ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะกับการเกษตรกรรม โดยเฉพาะการปลูกข้าว และทำสวนผลไม้ ในปัจจุบันการใช้ประโยชน์ที่ดินไม่เหมาะสมเนื่องจากการขยายตัวของแหล่งที่อยู่อาศัยทำให้พื้นที่ดินบางส่วนที่เหมาะสมกับการเกษตรกรรมถูกใช้ไปในการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยทำให้พื้นที่สีเขียวลดลง และลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลบางรักน้อยส่วนใหญ่เป็นดินเหนียว โดยมีชุดดิน 2 ชุด คือ

1) ชุดดินที่ 1 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีนํ้าตาลปนเทาเข้ม ดินล่างเป็นสีเทาหรือสีนํ้าตาลอ่อน มีจุดปะ สีนํ้าตาลแก่ สีนํ้าตาลปนเหลือง สีแดงปนเหลือง พบตามที่ราบลุ่มหรือราบเรียบเป็นดินลึก มีการระบายน้ำออกฤดูฝนน้ำขังลึก 20 – 50 ซม. นาน 4 – 5 เดือน ฤดูแล้งดินแห้งแตกกระแหงเป็นร่องกว้างลึก ถ้าพบบริเวณชายฝั่งทะเลมักมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง มีปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลาง ถ้าเป็นกรดเล็กน้อยมีค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 5.5 – 6.5 ส่วนดินชั้นล่างหากมีเปลือกหอยปะปนจะมีปฏิกิริยาเป็นด่างอ่อน หรือมีค่าความเป็นด่างประมาณ 7.5 – 8.0

2) ชุดดินที่ 2 ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีลักษณะการทับถมเป็นชั้นๆ จากดินและอินทรีย์วัตถุที่ได้จากการชะลอกร่องน้ำ 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 ต่างระดับ ทั้งสูง กลาง ต่ำ ให้ความร่มเย็น ชุ่มชื้นคล้ายป่า

2). ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

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

หมู่ที่ 1 บ้านบางรักน้อย

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	หมู่บ้านพฤษภา	3
6	หมู่บ้านอุบลชาติ 1	3
7	หมู่บ้านอุบลชาติ 2	3
8	หมู่บ้านเปี่ยมสุข	3
9	หมู่บ้านนันทนาการเด็นท์ 2	3
10	หมู่บ้านเพชรดา	3
11	หมู่บ้านนันทนาการเด็นท์ 1	5
12	หมู่บ้านฉวีวัลย์	4
13	หมู่บ้านลภาวัน 5	4
14	หมู่บ้านจันทริน	4
15	หมู่บ้านชื้อตรงจันทริน	4
16	หมู่บ้านภักชีญา	4
17	หมู่บ้านริมสวน	4
18	หมู่บ้านริมสวนธนาพันธ์	4
19	หมู่บ้านบุษบาวีลล์	5
20	หมู่บ้านสวนนนทิวีลล์	3
21	หมู่บ้านทานตะวัน	5

ลำดับ	รายชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่
22	หมู่บ้านคาชาวิลส์	5
23	หมู่บ้านลัดดาภิรมย์	5
24	หมู่บ้านศิริวัฒนการันต์	3
25	หมู่บ้านลภาวัน 7	5
26	โครงการหมู่บ้านเอื้ออาทร (ท่าอิฐ- ราชพฤกษ์)	4
27	หมู่บ้านลดาวัลย์	3
28	หมู่บ้านคาซ่าแกรนด์	5
29	หมู่บ้านเวอร์เดียนราชพฤกษ์	5
30	หมู่บ้านบางกอกบรูวาร์ด	3
31	หมู่บ้านธาราดี	2
32	หมู่บ้านสิริภัทร 5	3
33	หมู่บ้านโพธิ์ชัย (S88)	4

3). ด้านประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565) ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร (แยก)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบางรักน้อย	1	686	770	1,456
2	บ้านบางรักน้อย	2	328	406	734
3	บ้านบางรักน้อย	3	3,719	4,452	8,171
4	บ้านบางรักน้อย	4	2,232	2,658	4,890
5	บ้านหนองบัว	5	1,986	2,324	4,310
6	บ้านบางประดู่ใหญ่	6	798	956	1,754
		รวม	9,749	11,566	21,315

4). ด้านสภาพทางสังคม

4.1. การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง คือ

โรงเรียนวัดบางรักน้อย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี หมู่ที่ 3

โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 9 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 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

- คลินิก จำนวน 1 แห่ง คือ

คลินิกเด็ก ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

- คลินิกทันตกรรม จำนวน 5 แห่ง คือ

คลินิกทันตกรรม สวณนนท์ 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	ซอยอเนกอุปถัมภ์ ม. 3	-	5.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59
10	นบ.ถ.32-3402	ซอยสนธิทฤทิต 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	ซอยตาพูด 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	ซอยโชคอุปถัมภ์ 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	ซอยบึงคะนิง 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	ซอยป่าแพร 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 - บาง ประดู่ ม.6	-	6.00	-	-	-	-	5 ก.ย.59

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับ	สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก	หมู่ที่	ความยาว	ผิวจราจร กว้าง	ทางเท้า	ก่อสร้างปี	ความ รับผิดชอบ
1	สะพาน คสล.ข้ามคลองยายใบ	1	6.20	5.60	-	-	อบต.
2	สะพาน คสล.ข้ามคลองโรงเลื่อย	1	7.20	5.60	-	-	อบต.
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.แม่อ่องกว้างทางลัดบางบัวทอง - บาง รักน้อย 2 (ข้างบริเวณบ้านนายก อบจ.)	5	10.20	7.00	1.00	-	อบต.

5.2 เส้นทางคมนาคมและขนส่ง

เส้นทางคมนาคมและขนส่ง ตำบลบางรักน้อย ใช้ถนนรัตนานิเบศร์ โดยอยู่ในความรับผิดชอบอยู่ในเขต
ควบคุมของกรุงเทพมหานครและแขวงทางหลวงกรุงเทพ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302 และถนนราชพฤกษ์
ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ทางหลวงชนบท นบ.3021 โดยมีเส้นทางการคมนาคมและขนส่ง อีกทั้งยังมี
โดยสารประจำทางให้บริการประชาชน 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	ปุ๋ยมูลไส้เดือน	นายเทิดศักดิ์ เทพอภิชัยกุล	42/1 ต.บางรักน้อย	089-206-3708
6	สบู่สมุนไพร	นางญาณิกา ทององอาจ	71/27 ต.บางรักน้อย	093-940-6015
7	ผลิตภัณฑ์กระถางปูนปั้น	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	นางสุพร จำเหล่า	65/3 ต.บางรักน้อย	080-937-0463
12	กระเป๋าเส้นพลาสติกเดคูพาร์ค	น.ส.วิภา ทัดมอญ	11/1 ต.บางรักน้อย	063-990-0351
13	กระเช้าของขวัญ	นางกัญญา แจ่มแจ้ง	66 ต.บางรักน้อย	086-077-6031
14	สบู่สมุนไพรไคร้หอมไฉ่ยู่	นางวัชรินทร์ ประสาทงาม	69/1 ต.บางรักน้อย	087-001-2268
15	หมอนทุเรียนทำจากผ้า	นางพัฒนา วงษ์พรหม	99/105 ต.บางรักน้อย	084-423-8857
16	กระเป๋าทุเรียนใส่เหรียญ	นางสุภาวดี เจริญประคู่	20/2 ต.บางรักน้อย	081-422-4471
17	บ้านนกทำจากเศษไม้	นายธนัท ตาดสุวรรณ	32/2 ต.บางรักน้อย	099-246-6777
18	กระบอกใส่ขวดน้ำทำจากเส้นพลาสติก	นางนิทรา ศรีฉ่ำ	11/1 ต.บางรักน้อย	081-422-4471
19	น้ำปลาหวาน	นางธัญชนก เทียงมงคล	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	แปรรูปสบู่สมุนไพร	นางกัญจรัตน์ ร้อยเที่ยง	133/18 ต.บางรักน้อย	081-689-1644
23	ไม้ดอกไม้ประดับ	นายรุ่งโรจน์ แก้วประดิษฐ์	74/3 ต.บางรักน้อย	081-095-5898
24	ต้นกระบองเพชรและไม้อวบน้ำ	นายสัญญาวิทย์ ระวังภัย	53/4 ต.บางรักน้อย	-
25	ขนมเป็ญญวน	นางนงเยาว์ นาคนิล	53 ต.บางรักน้อย	-
26	เมี่ยงคำ	นางนงนุช แต่งอ่อน	53/3 หมู่ 2 ต.บางรักน้อย	-
27	พืชพันธุ์ไม้ผล	สวนอภิญาทุเรียนนนท์	74/23 หมู่ 3 ต.บางรักน้อย	-
28	ปุ๋ยมูลไส้เดือนดิน	ฟาร์มไส้เดือนลุงดำ	33 หมู่ 2 ต.บางรักน้อย	-
29	น้ำพริกต่างๆ	นางปัญญภา วุฒิหทัยโชติ	98/105 หมู่ 4 ต.บางรักน้อย	-
30	ไม้มงคลประดิษฐ์	นางกมลเลียง 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 สถานประกอบการกิจการในเขตตำบลบางรักน้อย

ตารางที่ 2.6 รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บจก.เอ็กซ์ทริม เอ็นจิเนียริง แอน ซัพพลาย	99/338	1
2	บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด (กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล)	-	1

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
3	ร้านขายของชำ	15/1	1
4	บจก.โตเกียวมาเรีย ประกันภัย	20/18	2
5	บจก.ทรูมูฟ	-	2
6	ร้านราชพฤกษ์สแตนเลส	62/1	2
7	ร้านขายไม้ไผ่	40/2	2
8	บจก.สยามอินเทอเรสดี้ง	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
13	บริษัท ราชาไดมอนด์ทติ้ง จำกัด	95	2
14	บจก.ราชาแกนส์ซัพพลาย	95	2
15	ร้านขายของชำ	15/1	2
16	โรงกลึง	20/1	2
17	บจก.รุ่งจักรพรรดิ	22/8-10	2
18	อู่ซ่อมรถยนต์	20/13	2
19	บมจ.พร็อพเพอร์ตี้เพอร์เฟค	89/1	2
20	บจก.ไอเดีย อินส์ไพร์ส	67/3	2
21	ร้านสตีกเกอร์	10/14	2
22	บจก.พี.ซี.เอ็มโมเดิร์นกลาส	22/6	2
23	ร้านอุ่นไอดิน	1/2	2
24	บริษัท วรรณราชพฤกษ์	10/4	2
25	ร้านสุขโยชนา	20/11-12	2
26	บริษัท ราชพฤกษ์ฮอนด้า	222	2
27	ร้านขายของชำ	77/4	2
28	บริษัทราชพฤกษ์ คาร์กลาส	20/14	2
29	บริษัท ร้านอาหารหนองคายป่าสุ	88	2
30	บ้านอิมบุญ	199/188	3
31	บริษัท เดอะฟอลล่า คอตเทจ จำกัด	30/4	2
32	ร้าน พ.ราชพฤกษ์แก๊ส	10/10-11	2
33	บจก. ชันนา เซอเทรค	111/2	2
34	บจก.มอเตอร์โฮมแอนด์คาราวาน	20/19	2
35	ร้านเฟอร์นิเจอร์ไม้	199/258	2
36	บริษัท ท็อปส์ - แลป คอนซัลแตนท์ จำกัด	111/135	2
37	เรืองรอง	28/2	2
38	ร้าน พ.พาณิชย์	30/9	3

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
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 ดีแทคโทรเน็ต จำกัด	-	3
47	บจก.แซงจิเทพ (ประเทศไทย)	199/65	3
48	บจก.แซงจิเทพ (ประเทศไทย)	123/549	3
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	ร้านขายเบเกอรี่	199/28	3
62	บจก.แอตวานซ์คอนกรีตอินเกรชั่น	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 ฟายน์เทคอินกรีเดียนท์ส จำกัด	111/118-119	3
74	ร้านซักผ้าหยอดเหรียญ	123/732	3

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
75	บริษัท ดอลลี โซลูชั่น จำกัด	199/190	3
76	ร้านบ้านรักษยา	199/20	3
77	ร้านขายของชำ	123/273	3
78	ร้านขายของชำ	74/7	3
79	ร้านโฮโซ คิวตี้บราวน์ สตูดิโอ	84/52	3
80	ร้านขายอาหาร	44/19	3
81	วงษ์พาณิชย์	79/23	3
82	ร้านขายของชำ	74/9	3
83	สวนนันทรักษาสัตว์	199/35	3
84	ร้านถ่ายรูป	199/11	3
85	ร้านถ่ายรูป	102	3
86	ร้านอัดสายไฮดรอลิค	100/18	3
87	อู่ซ่อมรถยนต์	83/10	3
88	คลินิกเด็ก	199/24	3
89	ร้านก๋วยเตี๋ยวเต็กก้อ	79/20	3
90	ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	199/17	3
91	ร้านขายของชำ	35	3
92	ร้านตัดตั้งกระจก	82/6	3
93	บจก.แวลพลัส	85/32-33	3
94	ร้านสมรัตน์	199/12-13	3
95	ร้านยาง	79/24	3
96	ร้านขายของชำ	7/14	3
97	ร้านซั๊ก อบรีด	199/103	3
98	ร้านข้าวต้มคุณทิว	71/168	3
99	ร้านตัด ซาลอน	123/743	3
100	ร้านขายดีแคร์เถ้าซ	199/22	3
101	บจก.วรรณพลคำวัสดุและก่อสร้าง	97/7	3
102	หจก.ซีซีแต่งรถ	100/8-9	3
103	ร้านขายของชำ	50/2	3
104	บจ.แต่ดิดิโด (ประเทศไทย)	52/4	3
105	บริษัทกรุงเทพชิปปิงคาร์โก้ 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

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
111	อุทัยทรัพย์สมบูรณ์	30/5	3
112	ร้านเฟอร์นิเจอร์	82/4	3
113	บริษัทนุทราพลัส	129/987	3
114	ร้านขายยา	129/983	3
115	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์	129/990	3
116	ร้านขายยา	199/101	3
117	ร้านขายยา	123/745	3
118	ร้านขายยา	111/66	3
119	ร้านขายหมวกกันน็อค	100/23	3
120	ร้านตัดผม	199/19	3
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 เจียเม้งมาร์เก็ตติ้ง	123/700	3
126	บริษัท รถบ้านคุณเอก	79/7	3
127	บริษัท อีวาแมค จำกัด	53/5	3
128	บจก.มาเรีย พิชซ่าเรีย แอนด์ เรสเตอรองค์	52/9	3
129	ร้านนวด	129/996-997	3
130	ร้านซีบรา	79/24	3
131	ร้านเยลญี่ปุ่นมือสอง	199/144	3
132	บริษัท เอ็ม เอฟฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด	71/8	3
133	ร้านบ๊อบ บา - เบ้อ	199/29	3
134	ร้านสแน็ป สตูดิโอ	114/3	3
135	ร้านสวันน่า	74/38	3
136	บริษัท เล็กกลาส จำกัด	123/728	3
137	ร้านวีวีสวีท	123/720	3
138	ร้านชัยเครื่องเย็น	70/27	3
139	ร้านจอสไตร์ลิส	199/233	3
140	บริษัท อคาเดมิก ซัคเซส	123/735	3
141	โรงประกอบรถเข็น	95/2	4
142	ร้านรัตนาคาร์แคร์	46/10	4
143	ร้านน่านการ์เมนต์	105/3	4
144	ร้านเฟอร์นิเจอร์	-	4
145	ร้านบัวขาวการค้า	28/10	4
146	ร้านขายยา	1/1	4

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
147	ร้านสแตนเลส	105/36-37	4
148	ร้านขายของชำ	97/88	4
149	ร้านรับซื้อของเก่า	70/1	4
150	บจก.มาเรียพิชเชเรีย	31/1	4
151	บจก.ทรูมูฟ	-	4
152	ร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้า	105/7-8	4
153	บริษัท เซนแมรีเวชกรรม	99/84-85	4
154	บจก.โจปาศีเวลลอปเมนต์	57/8	4
155	ร้านขายเฟอร์นิเจอร์	87/4	4
156	ร้านขายข้าวสาร	99/94	4
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 โพรโมชัน จำกัด	18/11	4
165	คลินิกเสริมความงามยางรถยนต์	91/29	4
166	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์	95/7	4
167	หจก.แพมมี่เพ้นท์	105/1	4
168	บจก.อาร์ทอพแอ็กซ์พลาย	96	4
139	กองทุนรวมโครงการสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล	-	4
170	บจก.นครหลวงคอนกรีต	28/11	4
171	ร้านหมาชน	98/214	4
172	หจก.เค วาย พี เซอร์วิส	105/2	4
173	ร้านขายของชำ	7/8	4
174	ร้านเหล็กตัด	1/2	4
175	เด็นท์รถขวลิต	106/1	4
176	บริษัท บิวด์ ทุ 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

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
183	ร้านโต คาร์แคร์	32/1	4
184	ร้านขายของชำ	7/11	4
185	ร้านเสริมสวย	70/1	4
186	อู่ซ่อมรถยนต์	105/15	4
187	ร้านสุรินทร์สนิกเกอร์	20/10	4
188	ร้านวิชัยเภสัช	99	4
189	ร้าน พีพี สมาร์ท	57/8	4
190	ร้านฮุยเสี่ยวป้อ เซลเลอร์	1/5	4
191	คลินิกทันตกรรม	80	4
192	บจก.บ้านสุขใจในธรรม	27/1	4
193	บริษัท บุญถาวรเซรามิค จำกัด	8/8	4
194	ร้านกอเหลียงเฮง	105/13	4
195	บริษัท มิวสิค อะโกร	105/4	4
196	ร้านราชพฤกษ์อโต้ฟิล์ม	105/40	4
197	ร้าน 12 มอเตอร์ไซค์	105/18-19	4
198	บริษัท ครีမ်แบคเตอร์ไทย คอร์ปอเรชั่น	105/42	4
199	ร้านเรย์มี	53/12	4
200	บริษัท ศรีรินทร์ ไดรฟ์วิง จำกัด	8/9	4
201	ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์	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	ร้านเสบสุดยอด	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 กรุป จำกัด	200/38-39	5
213	กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล	101/19,101/20	5
214	บจก.เก้าแก่น้อยฟู้ดแอนด์มาร์เก็ต (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

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
219	ร้านขายยา มาดา เกล็ด	94/13	5
220	มงคลราชพฤกษ์	98	5
221	ร้านซักรีด	90/119	5
222	ร้านตัดผมชาย	94/32	5
223	ร้านเสริมสวย	94/33	5
224	ร้านพุนทรัพย์	14/3	5
225	บริษัทแลป เอ็นเทอร์ไพร	200/13	5
226	จรัสล้อแม็ก	63/3	5
227	ร้านก๋วยเตี๋ยวลูกชิ้นนายโป้	90/112	5
228	ร้านขายยา	94/36	5
229	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	94/105-106	5
230	บจก.เวลแฟร์อินเตอร์เทค	9/9-10	5
231	ร้านฮ่อโภชนา	89/3	5
232	ร้านถ่ายรูป	94/88-89	5
233	บจก.พนมธรรมอินชัวร์นส์โปรเกรเกอร์	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	ทำอิฐ 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.แพมรี่มาร์ท (สาขาทำอิฐ)	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 สามแสนวิลล่า	9/15	5
251	บริษัท ราชพฤกษ์ ไทโรเซลล์	98/1	5
252	บริษัท อมรศุณย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	19/13	5
253	ร้านขายจักรยาน	90/120	5

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
254	บริษัท กวงเซียง เฟรมแอนด์ซัพพลาย	88/88	5
255	สำนักงานกฎหมายชุมพร	92/190-191	5
256	บริษัท ไฟว์แอนด์เซสซิสเต็มส์ จำกัด	101/9	5
257	ร้านผ้ามาน	101/18	5
258	ร้านสอนศิลปะ	101/17	5
259	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	19/15	5
260	ร้านจำหน่ายอาหารสัตว์	98/92-93	5
261	บริษัท ธีรกลม พร็อพเพอร์ตี้	15/1	5
262	ร้านกาแฟ	9/4	5
263	คลินิกทันตกรรม	100/57	5
264	วี เอส ไบค์	119	5
265	ร้านอคูมินิยม	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.แบงค์ค็อกคิตส์	888	5
270	บจก.แซงจิเทท (ประเทศไทย)	200/8	5
271	ร้านจำหน่ายแก๊ส	90/115	5
272	โรงพยาบาลสัตว์ตลิ่งชัน	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.อินซัวรีโอเค 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 สัมปะชาโน	94/9	5
281	บริษัท เพียวราโรส (ประเทศไทย) จำกัด	200/19	5
282	บริษัทแอคสตรัม ซิสเต็ม	200/25-26	5
283	ปติตดาซาลอน	200/57	5
284	บริษัท โพรไฟว์ 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	อรรถัยสปา	97/6	5

ลำดับที่	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน	ที่อยู่	หมู่ที่
290	บริษัท บีโพร โอเอ จำกัด	29/9	5
291	บริษัทเอ็น – ไชร์ เอ็นจิเนียริง 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 กรุปโปรดักส์	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
4	ห้างทองกอร์เจียร์ โกลด์เยาวราช	169/17	4
5	ห้างเพชรทองพลอยจินดา	91/142	5

ตารางที่ 2.9 ธนาคารพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์	199/6-7	3

ตารางที่ 2.10 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

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

ตารางที่ 2.11 สถานีบริการแก๊สพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บจก.เอ็น. แก๊ส 2559 (ปตท.แก๊ส LPG ราชพฤกษ์)	1/9	4
2	บจก.เอกดำรงแก๊ส	14/4	5
3	บจก. 6 ธันวาคมเชอรัวิส (ปั๊มแก๊ส 6 ธันวาคม)	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 ร้านสะดวกซื้อพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อร้านสะดวกซื้อ	ที่อยู่	หมู่ที่
1	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 8753) บางรักน้อย – ราชพฤกษ์	22/5	2
2	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 0574) ทำอิฐ	123/702-704	3
3	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 7198) อุบลชาติ จุด 2	71/1	3
4	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 3224) สวนนันทวิลด์	125/1	3
5	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 8113) เพอร์เฟค ไทรมา	129-984-986	3
6	บิ๊กซีเซ็นเตอร์ (สาขา MBC) วัดไทรมา	73/6	3
7	บจก.ซีพีเอฟ เทรตดิ้ง สาขาไทรมา	69/29	3
8	บมจ.บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์	79/11-12	3
9	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 4409) ม.ภักดีธัญญา	99/84-85	4
10	บจก.เอก-ชัยดีสทริบิวชันซิสเทม (เทสโก้โลตัส เอ็กเพรส)	57/11	4
11	บ.แฟมิลีมาร์ท (ท็อป สาขาเคสิทำอิฐ)	96/8	5
12	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 5382) ตลาดสดทำอิฐ	94/21-23	5
13	บริษัท เอก-ชัยดีสทริบิวชันซิสเทม สาขาม.ลัดดารมณ	6/3	5
14	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขาบางรักน้อย ซอย 1)	88/5-6	5
15	บมจ.ซีพี ออลล์ (สาขา 1083) ตลาดสดทำอิฐ	94/82-83	5
16	บจก.ซีพีเอฟ เทรตดิ้ง (สาขาลัดดารมณ)	89/90-91	5
17	บจก.ซีพีเอฟ เทรตดิ้ง สาขาณิรวัลย์) ซอยทำอิฐ	-	5

ตารางที่ 2.14 ตลาดสดพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อตลาดสด	ที่อยู่	หมู่ที่
1	ตลาดทำอิฐ	94/61	5

ตารางที่ 2.15 โรงแรมพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

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

ตารางที่ 2.16 รัฐวิสาหกิจพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

ลำดับที่	ชื่อรัฐวิสาหกิจ	ที่อยู่	หมู่ที่
1	การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย	-	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 เขตการปกครองเดิมพื้นที่ทั้งตำบล 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.	คลองล่งจุฬา	2	445	3	-
9.	คลองมะลิ	2	300	2.5	-
10.	คลองตาปัด	2	155	2	-
11.	คลองถวิล	2	250	1.5	-
12.	คลองผู้ใหญ่โต๊ะ	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.	คลองแม่ร้องตาห่อ	5	90	2	-
20.	คลองขุดใหม่	5	1,030	8	-
21.	คลองแม่ร้องกร่าง	5	1,900	10	-
22.	คลองบางประดู่ใหญ่	6	770	8	-
23.	คลองตากว	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

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

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ หยุด ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

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

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

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, :32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ.ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์ลด์และดูแรนต์ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, :251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- 1.3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

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

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิ์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตั้งเป้าหมาย 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 ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับ บริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัย แล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมาย ล่วงหน้าได้โดยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความ รวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้ วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่ง สำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6) ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการ ให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็น เรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟัง เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นใน การให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่ เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบ แบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ เป็นสำคัญเช่นในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียน จะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่ สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถ ตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่ สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

8) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจ ระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติ ของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพ ให้สิทธิ์และศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

9) ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินดีอยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมีได้คำนึงถึงผลกำไร ซึ่งรัฐพึงส่งเสริมจัดให้กิจกรรมมีบริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ดีมีประสิทธิภาพ ก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการ ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือรัฐมีส่วนการร่วมหุ้นลงทุนดำเนินกิจการก็ได้ ทั้งนี้หากว่าเอกชนที่รับไปดำเนินการบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิ์ที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ในประเทศไทยการให้บริการสาธารณะของฝ่ายปกครองเรียกว่า ระบบราชการ รัฐบาลจึงมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในรูปของราชการ ที่มีขั้นตอนระเบียบ แบบแผนในการปฏิบัติงานอย่างซับซ้อน โดยเล็งในด้านความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ และความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นหลัก ดังจะเห็นได้จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2478 เป็นต้นมาได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นข้าราชการพลเรือนวินัยข้าราชการพลเรือน และ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการได้วางไว้ เพื่อให้ข้าราชการได้ประพฤติปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะตามขั้นตอน

ไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้ต้องอาศัยบริการสาธารณะในประเภทนั้น 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 การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันประเทศ การคลัง การคมนาคม เป็นต้น องค์การที่ให้บริการสาธารณะเหล่านี้ มักตั้งอยู่ในนครหลวงหรือเมืองศูนย์กลางต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม อันมีอำนาจหน้าที่จัดการบริการสาธารณะในหน้าที่ของตนตลอดทั้งประเทศ

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

3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการบริการสาธารณะที่ส่วนกลางมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้นมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในเขตท้องถิ่นนั้นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อบริหารราชการในท้องถิ่นนั้นโดยตรง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความสำคัญในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า (สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, :16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะ ดังนี้

1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ

- 2) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545:18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545:18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ 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 ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (managing competitive differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการ

ให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ 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 ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2) การส่งมอบบริการ (delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

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

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

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

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพการบริการยึดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตาเท่านั้น

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 สัจฉกร, 2542)

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542)

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
- 3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

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

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

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็เครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2547)

1) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรที่การบรรลุ ถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจ จะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการควรคำนึงใน 2 ประเด็น ได้แก่

1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

คุณสมบัติและพฤติกรรมของการทำงานบริการที่ดี

การทำงานบริการที่ดีให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) อหยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีนหน้า แวตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจึนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุลิกจุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2) มีมิตรไมตรี

พนังงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ให้บริการ ถ้าพนังงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนานเอาใจใส่สนใจงาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

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

สถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจากความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลได้มีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไรการที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยดังกร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคน

อาจจะมีการบริการที่ไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพุดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่ว่าจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพุดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538:23) กล่าวว่า " ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

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

กิตติมา ปรีดีติลล (2524, :321-322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

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

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

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

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

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการ

ตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530:42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, :34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชน เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน

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

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิตติมา ปรีดีลิก (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษหิม 2538, :23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, :131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคำถามเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

รสรินทร์ เกรียงสินยศ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538:1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือ สิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อเนก กลยณี (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 ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

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

เธอร์สตัน Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์ 2531:180) กล่าวว่า เจตนาคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง

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

ไคเรก Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540) ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เรกรอล Rekrail (1972:3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

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

เชลลี่ Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547,:8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทราบได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus)การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

อนาสตราซี Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนาคติว่า "เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยา

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

แม็คคอร์มิก และ ลิเจน McCormick and Ligen (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวกๆในทางที่ชอบหรือไม่ชอบบนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ Fitzgerald & Durant (1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ให้แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นตาย (วัลลภา ขายหาต 2532,:11)

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

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของ บุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่าความ พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึง พ้อใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไปในการศึกษาความพึงพอใจได้ มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วย บุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีส่วนงานหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปทุม 2538:16-17) Maslow เป็น นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมีสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความ ต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความ ต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการ ของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

3.1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ความคิดของMaslow แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความ ต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

3.2) ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการ ตอบสนองไปขั้นหนึ่งแล้วความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความ ต้องการที่ป้องกันตนเองให้พัฒนาอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3.3) ความต้องการทางสังคม (social or belongings needs) เมื่อความต้องการทาง กายภาพและความปลอดภัยได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการ ทางสังคมคือความต้องการที่อยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3.4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

3.5) ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (self-actualization or self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้วความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิดดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

4) การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความที่พอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, :39)

4.1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการให้อาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3) การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องกลม ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, :552-553 อ้างถึงใน อุดลย์ ทรัพย์ เสาวณีย์, 2542, :33) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ
- 2) ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
- 3) ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
- 4) ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
- 5) ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดแบบการบริการ

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

6.1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

6.2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น 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 สيناเจริญ, 2544)

1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (equal able service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับก่อน-หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้การดูแลต้อนรับไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อช่วงเวลาความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้ามาไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทันอาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

3) ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

4) ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหารกลางวันหน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อหรือการติดต่อในช่วงเช้างานอาจยังไม่เสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่นั้นๆ บริการให้จนสิ้นสุดแล้วค่อยไปทานอาหารกลางวันซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

5) ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้มา

ติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง แล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมากอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อมากก็จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจและกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยการติดต่อทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารกันไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด เนื่องจากการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกันสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะนั้น ขึ้นกับปัจจัยหลายประการซึ่งในงานที่ศึกษานี้ได้แก่ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบของการให้บริการ ส่วนการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้ การวัดนั้น มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้ให้บริการประเมิน ความพึงพอใจด้วยตนเอง นอกจากนี้การให้บริการสาธารณะยังต้องขึ้นอยู่กับนโยบายสาธารณะอีกด้วย

5) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (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 อีระสุข, 2537:9-11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

5.1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกันการกระทำสิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

5.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศี

5.3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

5.4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5.5) อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

5.6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

5.7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5.8) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

5.9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5.10) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่นผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

6) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (Millet, 1954, p.54 ; อ้างถึงใน จรูญน้อยบัวทิพย์, 2540, :13)

6.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (squitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า

เทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

6.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมียุทธศาสตร์การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

6.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นใช้ทรัพยากรเท่าเดิมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงจากการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปทั้งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant, 1980, p.586, อ้างถึงใน จรุง น้อยบำทิพย์, 2540)

- 1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

- 7.1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 7.2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 7.3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 7.4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 7.5) ด้านข้อมูลได้รับการบริการ

8) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ วัลลภา ขายหาด (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 ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษ "satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปคือ "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง"

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 แบบ คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ (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 ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมบริการนั้นจึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของ

การนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

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

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้บริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการนำเสนอการดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ในทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.3) ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ การดำเนินงานบริการ จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคล และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น อาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนควรจะได้รับนั้นมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลถูกเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้นั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

7) แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

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

- 1) มีพื้นที่ขอบเขตที่แน่นอน
- 2) เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระพอสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุติบัตรที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมายคือ ต้องมียุติบัตรเป็นนิติบุคคลตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกออกจากส่วนกลางสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่น ๆ ได้
- 3) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร
- 4) ประชาชนมีส่วนร่วมมีเสียงในการปกครอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือมีสถานิติบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหรือเลือกตั้งบางส่วน ประชาชนมีโอกาสร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่นหรือเข้าร่วมกำหนดนโยบายหรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน
- 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 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ ในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรีพบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ณรงค์ฤทธิ์ อุดมรัตน์โยธิน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโตนด อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากด้านพฤติกรรมการสอนของครู ประสิทธิภาพของครูผู้ดูแลเด็ก สื่อการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโตนด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านเพศของผู้ปกครอง ที่มีต่องาน

บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโดนด 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 พบว่า ประชาชน ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใสตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

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 กฎหมายใน

ชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่ดิน ที่จะบังคับใช้ในปีหน้า และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียนและแก้ไขข้อพิพาททางกฎหมายเพิ่มเติม 2.ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความต้องการเห็นพื้นที่เทศบาลตำบลบางใหญ่สะอาดปราศจากขยะบนถนนสาธารณะ ส่วนในคลองบางใหญ่ประชาชนอยากให้มีการกำจัดผักตบชวาอย่างจริงจังและสนับสนุนการนำผักตบชวามาใช้ประโยชน์ การเพิ่มรถสุราเคลื่อนที่ การกำจัดยุงลาย และการให้ความรู้ประชาชนในด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม 3.ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความต้องการให้ติดไฟในบริเวณที่มีตและเปลี่ยวการเพิ่มรถในการตรวจตราในเวลากลางคืน ควรประชาสัมพันธ์ถึงเบอร์โทร ขั้นตอนการแจ้งเหตุ ควรมีการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชนทุกปี 4.ด้านรายได้และภาษี ประชาชนมีความต้องการให้จัดการประชุมเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้เช่น ภาษีที่ดิน ที่จะมีการจัดเก็บในปีหน้า เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจไปสู่ประชาชน การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตและแบบเคลื่อนที่และควรมีการปรับปรุงแผนและนโยบายให้ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น

วรรณิ เตียววิศเรศ (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 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาล และสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการศึกษาและรายได้

เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร 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 คำประไพ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพ ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่างๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการ

ให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อรุณ ไชยนิทย์และคณะ (2560,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและ ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจการรับบริการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ $\bar{X}=4.80$ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ $\bar{X}=4.74$ ด้านขั้นตอนการให้บริการ $\bar{X}=4.64$ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก $\bar{X}=4.63$ ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด ควรมีการจัดทำป้ายประกาศขั้นตอนในการรับบริการ การ เผยแพร่ข้อมูลให้มีความสะดวกรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ โดยในแต่ละงานบริการประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จะประเมินผลความพึงพอใจ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มเติมงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

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

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องเป็นผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน (Yamane, 1967 : 886) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลมากขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงมีการผสมผสานการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเข้ามา โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับ งานให้บริการประชาชนต่อไป

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแต่ละประเภทของงานบริการ

ลำดับ	ประเภทงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	148
2	งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	126
3	งานการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	94
4	งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	32
	รวม	400

2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

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

- 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
- 2) ด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร
- 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

โดยแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางรักน้อย เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตาม ความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า 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 จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาคั่น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:8;11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคั่น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

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) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
- 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร
- 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

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

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินค่าความเชื่อมั่น แจกให้กับผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 400 คน

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จะลงเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาใช้บริการผ่านแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 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

7) การสัมภาษณ์

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสาน ระหว่างกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ จากประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน ครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริงของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี 2) ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
- 2) งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร
- 3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปี 2565 นี้ จะประเมินผลด้านมิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยแก่ผู้มารับบริการ ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

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

เพิ่มเติมงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องเป็นผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน (Yamane, 1967 : 886) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลมากขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงมีการผสมผสานการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเข้ามา โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับ งานให้บริการประชาชนต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และได้รับกลับคืนมาจำนวน 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 เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	188	47.00
หญิง	212	53.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และรองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	41	10.25
31 – 40 ปี	67	16.75
41 – 50 ปี	82	20.50
51 – 60 ปี	124	31.00
60 ปีขึ้นไป	86	21.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	39	9.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	14.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	43	10.75
อนุปริญญา / ปวส.	87	21.75
ปริญญาตรี	138	34.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	35	8.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	12	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	86	21.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	113	28.25
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	189	47.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน	32	8.00
5,000 – 10,000 บาท / เดือน	78	19.50
10,001 – 15,000 บาท / เดือน	125	31.25
มากกว่า 15,000 บาท / เดือน	165	41.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท / เดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาได้รายได้ 10,001 – 15,000 บาท / เดือน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาได้รายได้ 5,000 – 10,000 บาท / เดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการที่มาติดต่อรับบริการ

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	148	37.00
งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	126	31.50
งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	94	23.50
งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	32	8.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลงานบริการที่มาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และงานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

จำนวนครั้งที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 2 ครั้งต่อปี	329	82.25
3 – 4 ครั้งต่อปี	71	17.75
5 – 6 ครั้งต่อปี	0	0
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	0	0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มากที่สุด คือ 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาคือ 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ส่วนจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ 5 – 6 ครั้งต่อปี และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านศูนย์ราชการสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

โครงการเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านศูนย์ราชการสะดวก	400	100

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลงานด้านศูนย์ราชการสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

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

ตารางที่ 4.9 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	0.37	มากที่สุด	97.40	2	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.48	มากที่สุด	95.60	5	10
3. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม	4.89	0.35	มากที่สุด	97.80	1	10
4. การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	4.85	0.41	มากที่สุด	97.00	3	10
5. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด	96.20	4	10
รวม	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80		10

จากตารางที่ 4.9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.987 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.10 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ 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. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60	4	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น และ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.78	0.49	มากที่สุด	95.60	2	10
รวม	4.77	0.52	มากที่สุด	95.40		10

จากตารางที่ 4.10 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95 และสุดท้าย คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

ตารางที่ 4.11 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร	4.82	0.45	มากที่สุด	96.40	3	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด	95.60	5	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.89	0.38	มากที่สุด	97.80	1	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.81	0.51	มากที่สุด	96.20	4	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.86	0.39	มากที่สุด	97.20	2	10
6. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน	4.76	0.57	มากที่สุด	95.20	6	10
รวม	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40		10

จากตารางที่ 4.11 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตารางที่ 4.12 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.49	มากที่สุด	95.00	4	10
2. ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.85	0.37	มากที่สุด	97.00	2	10
3. มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	3	10
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.73	0.58	มากที่สุด	94.60	5	9
5. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80	1	10
รวม	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00		10

จากตารางที่ 4.12 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95 และสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 4.13 ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00	10
รวม	4.81	0.46	มากที่สุด	96.15	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ

4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.14 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565

งานบริการที่ผู้รับบริการมาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนนที่ได้
งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	4.80	95.95	มากที่สุด	10
งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร	4.81	96.25	มากที่สุด	10
งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	4.79	95.70	มากที่สุด	10
งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ความพิการ	4.84	96.70	มากที่สุด	10
รวม	4.81	96.15	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 มีค่าเท่ากับ 4.81 มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

งานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 1 คือ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 2 คือ งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 3 คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 4 คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

**ผลการวิเคราะห์งานด้านศูนย์ราชการสะดวกของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**

การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ใน 6 ประเด็นการศึกษา ประกอบด้วย 1) ประเภทของงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก – ย่าง ในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ประเภทงานบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	129	32.25
งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	95	23.75
งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	104	26
งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	72	18
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.15 ประเภทงานบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า งานบริการที่ประชาชนต้องการให้จัดทำศูนย์ราชการสะดวกมากที่สุด คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.75 และ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ คิดเป็นร้อยละ 18

ตารางที่ 4.16 วันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

วันและเวลาการเปิดให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันและเวลาราชการ	189	47.25
นอกเวลาราชการ เวลา 17.00 – 19.00 น.	68	17.00
วันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น.	143	35.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.16 วันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับวันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะในวันและเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ เปิดเพิ่มเติมในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.75 และ เปิดเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ เวลา 17.00 – 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17

ตารางที่ 4.17 สถานที่ให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

สถานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่ทำการ อบต.	321	80.25
นอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์)	79	19.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.17 สถานที่ให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะที่ทำการ อบต. คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเปิดเพิ่มเติม นอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์) คิดเป็นร้อยละ 19.75

ตารางที่ 4.18 ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าถึงได้โดยสะดวกมาก	186	46.50
เข้าถึงได้โดยสะดวกปานกลาง	143	35.75
เข้าถึงได้โดยสะดวกน้อย	71	17.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.18 ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงจุดบริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกมาก คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.75 และจุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตารางที่ 4.19 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ของศูนย์ราชการสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ	138	34.50
ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	114	28.50

ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	85	21.25
น้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	63	15.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.19 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา คือ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 15.75

ตารางที่ 4.20 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์)	186	46.50
สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่าย กลุ่ม)	129	32.25
สื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไวนิล)	85	21.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.20 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก พบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์) คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่าย กลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 32.25 และสื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไวนิล) คิดเป็นร้อยละ 21.25

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสาน ระหว่างกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ จากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน ครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจัดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริงของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การบริการมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม มีความสะดวกและรวดเร็ว เห็นควรเพิ่มเติมการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนทุกงานบริการ โดยติดตั้งในสถานที่ให้เห็นได้อย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในทุกช่องทางรวมถึงช่องทางออนไลน์ด้วย

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ในงานบริการประชาชนในทุกช่องทางการสื่อสาร โดยให้ทำการวิเคราะห์ถึงรูปแบบ ลักษณะการให้บริการโดยสะดวกของแต่ละงานบริการ ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมา แต่สามารถทำธุรกรรมได้ อีกทั้งเพิ่มเติมช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น ตลอดจนช่องทางการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และ

เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เห็นควรมีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีต่องานบริการประชาชน

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เห็นควรเพิ่มเติมจุดประชาสัมพันธ์ในชั้นล่าง และแสงสว่างที่เพียงพอในจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปี 2565 นี้ จะประเมินผลด้านมิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยแก่ผู้มารับบริการ ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อบริการเพิ่มเติมนงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่ต้องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,315 คน เป็นชาย 9,749 คน เป็นหญิง 11,566 คน (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี 2566 – 2570 ณ เดือนมีนาคม 2565) ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน (Yamane, 1967 : 886) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลมากขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 จึงมีการผสมผสานการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเข้ามา โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับ งานให้บริการประชาชนต่อไป

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความจากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยโดยดัดแปลง จากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานรับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาต ดัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางทางการให้บริการ 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 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยในตอนต้นที่ 1 ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของแต่ละปัจจัย ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยและตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอน

ปลาย / ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท / เดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท / เดือน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท / เดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

งานที่มาผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยและตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และงานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

จำนวนครั้งผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยและตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มากที่สุด คือ 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาคือ 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ส่วนจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ 5 – 6 ครั้งต่อปี และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแต่ละปัจจัย สรุปได้ว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน โดยจำแนกตามด้านที่ให้บริการเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย มีรายละเอียดดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.84 คิดเป็น ร้อยละ 96.80
อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.40
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.80 คิดเป็น ร้อยละ 96.00
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.77 คิดเป็น ร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.987 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95 และสุดท้าย คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อ

การให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95 และสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ความพึงพอใจของแต่ละงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของงานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 1 คือ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 2** คือ งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 3** คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 4** คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ประจำปี 2565 โดยใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสาน ระหว่างกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ จากประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จำนวน 20 คน ครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร 3) ด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4) ด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริงของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การบริการมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม มีความสะดวกและรวดเร็ว เห็นควรเพิ่มเติมการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนพร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนทุกงานบริการ โดยติดตั้งในสถานที่ให้เห็นได้อย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในทุกช่องทางรวมถึงช่องทางออนไลน์ด้วย

ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ในงานบริการประชาชนในทุกช่องทางการสื่อสาร โดยให้ทำการวิเคราะห์ถึงรูปแบบ ลักษณะการให้บริการโดยสะดวกของแต่ละงานบริการ ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมา แต่สามารถทำธุรกรรมได้อีกทั้งเพิ่มเติมช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น ตลอดจนช่องทางการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์

ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เห็นควรมีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีต่องานบริการประชาชน

ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เห็นควรเพิ่มเติมจุดประชาสัมพันธ์ในชั้นล่าง และแสงสว่างที่เพียงพอในจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

เห็นควรพัฒนาระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ไม่ต้องมาทำที่สำนักงาน และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ ในรูปแบบสื่ออินโฟกราฟฟิก (infographic) ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน (animation) , ภาพเคลื่อนไหว (clip VDO) ป้ายประกาศ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กส์ ไลน์ เป็นต้น

2) งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร

เห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยพัฒนาระบบการยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการ การนัดหมายเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการมาติดต่อที่สำนักงาน จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานแสดงในรูปของแผนผังติดประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนในสำนักงาน และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบผ่านทางช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กส์ ไลน์ โดยอาจจัดทำในรูปแบบ สื่ออินโฟกราฟฟิก (infographic) ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน (animation) , ภาพเคลื่อนไหว (clip VDO) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ

3) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยพัฒนาระบบการยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการ การนัดหมายเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการมาติดต่อที่สำนักงาน พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้ประชาชนได้รับทราบ ตลอดจนการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4) งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

รูปแบบแนวทางการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับงานลงทะเบียนและยื่นคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ เห็นควรเปิดช่องทางการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ พร้อมคำแนะนำในการยื่นเอกสารหลักฐานต่างๆ โดยสามารถแสดงในรูปแบบ รูปภาพ แผนผัง คลิปวิดีโอ พร้อมทั้งมีข้อมูลการแจ้งสิทธิประโยชน์ที่ผู้สูงอายุที่ผู้พิการพึงจะได้รับ รวมถึงการจัดเก็บรวบรวมฐานข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการช่วยเหลือ และสร้างไลน์กลุ่มเพื่อส่งข้อมูลให้แก่ผู้พิการ ได้แก่ การแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ การพัฒนาศักยภาพกับผู้พิการ การเพิ่มช่องทางการสื่อสารโดยตรง เป็นต้น

สรุปผลการวิเคราะห์งานด้านศูนย์ราชการสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อยกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพบริบทของปัจจุบัน ใน 6 ประเด็นการศึกษา ประกอบด้วย 1) ประเภทของงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก – ย่าง ในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1) ประเภทของงานบริการ งานบริการที่ประชาชนต้องการให้จัดทำศูนย์ราชการสะดวกมากที่สุด คือ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา คือ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ งานด้านการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.75 และ งานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ คิดเป็นร้อยละ 18

2) วันและเวลาเปิดให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับวันและเวลาการเปิดให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะในวันและเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ เปิดเพิ่มเติมในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.75 และ เปิดเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ เวลา 17.00 – 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17

3) สถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คือ เปิดเฉพาะที่ทำการ อบต. คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเปิดเพิ่มเติมนอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์) คิดเป็นร้อยละ 19.75

4) ความยาก – ย่าง ในการเข้าถึงจุดบริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ราชการสะดวก คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกมาก คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ จุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.75 และจุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.75

5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญของศูนย์ราชการสะดวก คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา คือ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 15.75

6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์) คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่าย กลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 32.25 และสื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไวนิล) คิดเป็นร้อยละ 21.25

ข้อเสนอแนะแนวทางรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ศูนย์ราชการสะดวก การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหัวใจของการบริการ คือ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ตามหลักธรรมาภิบาล ยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ โดยในสภาพการณ์ปัจจุบัน การก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์ ทำให้การจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวก (government easy contact : GECC) มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management)

ศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย” ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ ภายใต้การบริหารจัดการ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) สถานที่ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการติดต่อ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน 2) บุคลากร มีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ 3) งานที่ให้บริการสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายและมีมาตรฐานในการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อเป็นไปตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ดังนั้น การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อยกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพบริบทของปัจจุบัน ใน 6 ประเด็น ได้แก่

1) ประเภทของงานบริการ ประชาชนต้องการให้มีงานบริการที่อยู่ในศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานด้านการขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร และงานด้านการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

2) วันและเวลาเปิดให้บริการ ประชาชนมีความต้องการให้เปิดบริการในวันและเวลาราชการ เป็นหลัก และเปิดบริการเพิ่มเติมในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น. และ เปิดเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ ตามความเหมาะสม

3) สถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความต้องการให้เปิดเฉพาะที่ทำการ อบต. เป็นหลัก หรือ อาจเพิ่มเติมนอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์)

4) ความยาก – ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ราชการสะดวก ให้สามารถเข้าถึงจุดบริการควรเข้าถึงได้โดยสะดวกมาก

5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญของศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ

6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์) สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. อสม. เครือข่ายกลุ่ม) และสื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไว้นิล)

บรรณานุกรม

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

กิตติมา ปรีดีดิลก.(2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เกศฉรากร สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ**

ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์,

บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณี**

งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาลัยการปกครอง.

จรรยา น้อยบัวทิพย์.(2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย**

ปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหาร

ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จรรยา ศิริพร.(2537). **ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์**

สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์.(2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูปการ**

ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**

บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

จัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง.**

เทศบาล88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.

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

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

เซ็นเตอร์จำกัด.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม ขวางสามด้า

เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณี

อำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงกรณ์ ตรีธัญญา.(2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการจัดการ

ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย.(2515). พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์.(2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ:

กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, สาขาการ

บริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2523). กระแสโลกาภิวัตน์กับสภาพปัญหาสังคมไทย. ในเอกสารการสอน ชุดวิชาไทยกับ

สังคมโลก หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 15, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปาหนัน บุญหลง. (2522). จะอยู่อย่างสุขได้อย่างไร. วารสารพยาบาล.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและ

แนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). การบริหารวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

_____. (2546). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์ชนก คั่นสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่.

พิน ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษา
จังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. มปท. (อัดสำเนา).

พิระ สيناเจริญ. (2544). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

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

ภัทรดา ลิ้มพะสุต.(2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลานุกรม. สารนิพนธ์
หลักสูตรรัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ.(2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มณีวรรณ ต้นไทย.(2533). พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ.(2545). พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

รสรินทร์ เกรียงสินยศ.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

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

วรรณิ์ เดียววิศเรศ.(2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ

เทศบาลเมืองศรีราชาพ.ศ.2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

วิชวิวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สมุทรสาคร.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลภา ขายหาด.(2535). ลักษณะของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 11ตุลาคม 2561, จาก

<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19677.pdf>

วิรุฬ พรรณเทวี.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย

ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

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

ศุภชัย คามวัลย์.(2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

เดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาการเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ ฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษา

เฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา

ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). การบริหารกรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม

ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่

ใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสรี คำประไพ.(2548). ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา. ปริญญามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา

สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย

บริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

หลุย จำปาเทศ.(2533).จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ ฯ : สามัคคีสาสน์.

อมร รักษาสัตย์.(2546).จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2533). การสร้างความมั่นคงในสังคมด้านการจัดการสวัสดิการและการประกันสังคม :

แนวคิดปรัชญา ม.ป.ท.

อัจนนา โทบุญ.(2534).ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน

อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.

อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์.(2542).ความพึงพอใจต่อการของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกร

ไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมูน จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ ไชยนิทย์และคณะ. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล

บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

_____. (2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

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

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการกับ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 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. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน

5. รายได้

☐ น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน

☐ 5,000 – 10,000 บาท/เดือน

☐ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน

☐ มากกว่า 15,000 บาท/เดือน

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

☐ การจดทะเบียนพาณิชย์

☐ การขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร

☐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

7. จำนวนครั้งที่ท่านมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยตลอดปี

☐ 1 – 2 ครั้งต่อปี

☐ 3 – 4 ครั้งต่อปี

☐ 5 – 6 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่ท่านมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5) หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

(4) หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

(3) หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

(2) หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

(1) หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม					
4) มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
6) มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น					
7) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
8) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น					
9) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับฟังความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ					
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
13) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
15) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
16) มีประชาสัมพันธ์ /มีป้าย /มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน					
17) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก					
18) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน					
19) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง สำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
20) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1) ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

5) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

แบบสำรวจงานด้านศูนย์ราชการสะดวก

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานบริการด้านศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่ ประเภทของงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก – ย่าง ในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ประเภทงานบริการ

- ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ การขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร
- ☐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

2. วันและเวลาเปิดให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ วันและเวลาราชการ
- ☐ นอกเวลาราชการ เวลา 17.00 – 19.00 น.
- ☐ วันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 09.00 – 15.00 น.

3. สถานที่ให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ที่ทำการ อบต.
- ☐ นอกที่ทำการ อบต. เช่น วัด โรงเรียน (เฉพาะวันเสาร์)

4. ความยาก – ย่าง ในการเข้าถึงจุดบริการ

- ☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกมาก
- ☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกปานกลาง
- ☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกน้อย

5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ
- ☐ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ
- ☐ ที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ
- ☐ น้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ

6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ ไลน์)
- ☐ สื่อบุคคล (ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิก อบต. อสม. เครือข่าย กลุ่ม)
- ☐ สื่อเก่า (เสียงตามสาย รถแห่ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายไวนิล)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย



ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อบต.บางรักน้อย

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรมดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
5 ตุลาคม · 🌐

**** ชาวประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ****

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ขอประชาสัมพันธ์การยื่นยื่นสิทธิขอรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2566

เพื่อแจ้งการแสดงตนการดำรงชีวิตอยู่ต่อตำบลบางรักน้อย ว่าขณะนี้ท่านยังมีชีวิตอยู่ และมีความประสงค์แสดงตนของผู้มีสิทธิรับเงินดังกล่าว

สามารถยื่นยื่นสิทธิได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย หรือยื่นยื่นสิทธิออนไลน์

คลิก.....

<https://forms.gle/RG1o4c68VSwcWVraA> ✓

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 02 193 4512 - 3 ต่อ 105 หรือ 107 (ในเวลาราชการ)

**** มุ่งมั่น พัฒนา ใส่ใจ โอบน้อม ****

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
โทร.0 - 2193 - 4512 - 3
เว็บไซต์ : www.brn.go.th ⓘ
เพจเฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



ประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยความพิการ



ภารกิจมอบรถสามล้อโยกให้แก่ผู้พิการ



ภารกิจเยี่ยมผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง



ภารกิจเยี่ยมผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง



ภารกิจเยี่ยมผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง



ภารกิจเยี่ยมผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง

ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้วิจัย

รายชื่อคณะผู้วิจัย

๑. อาจารย์ ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม	หัวหน้าโครงการวิจัย
๒. อาจารย์ ดร.นิรัตน์ เพชรรัตน์	นักวิจัย
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สีบวงศ์ กาพวงค์	นักวิจัย
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทชัยพร ปานะรัตน์	นักวิจัย
๕. อาจารย์ ดร.อัจฉรา ประไพพัทธ์	นักวิจัย
๖. อาจารย์ ดร.นพโรจน์ วงศ์พัชรจรัส	นักวิจัย
๗. อาจารย์ ดร.สนั่น ทองปาน	นักวิจัย
๘. นางรจนา ดวงเนตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
๙. นางสาวจันทร์จิรา เทียมสุวรรณ	ผู้ช่วยนักวิจัย

★ ติดต่อรับบริการ ★

ที่อยู่ : เลขที่ 72/3 หมู่ที่ 2 ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์ : 02-1934512

โทรสาร : 02-1934512

E-MAIL : INFO@BRN.GO.TH

WEBSITE : WWW.BRN.GO.TH

FACEBOOK : องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



รับเรื่องร้องเรียน โทร 02-1934512-3 ต่อ 430