



รายงานผลการวิจัย



ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปี พ.ศ.2563



ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและ
สังคมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ได้คะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ 95.60 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ 95.20 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ 95.20 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ 95.00 |

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.60
2. งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20
3. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20

4. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.00

ความพึงพอใจในภาพรวมของทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.25 ได้คะแนนเท่ากับ 10

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 2 โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 โครงการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาดรสชาติอร่อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.30 ได้คะแนนเท่ากับ 10

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และการรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีคำแนะนำ เอกสารเจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในข้อมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และในข้อให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ และในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพิ่มที่

สถานที่ออกกำลังกาย สวนสาธารณะ และที่พักผ่อน ตรวจสอบดูแลเรื่องไฟฟ้า สายไฟ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และช่องทางการติดต่อระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ควรจัดเอกสาร หนังสือ และมุมหนังสือประชาชนทั้งภายในและนอกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการ เรียนรู้กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ยุทธ ท่อแก้ว)

ผู้อำนวยการโครงการ

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73

ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม

ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่าประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนสรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานนายกรัฐมนตรีกระทรวงทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวงทบวงสังกัดสำนักงานนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักงานนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลจึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาลทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (ไกรทย์ พวงงาม, 2543 : 87) และมาตรา 3/1 เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,469 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,303 แห่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) 2 แห่ง รวมจำนวนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,850 แห่ง (ข้อมูลจาก<http://www.dla.go.th/work/abt/>)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐโดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยรัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุดคือการบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงานรัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรมเสมอภาคอย่างต่อเนื่องรัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะในเรื่อง เศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นระบบการปกครองตนเองซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและ/หรือความต้องการโดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการ

ดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือน ที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์ และรวมไปถึงความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษ และการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วนคือ

1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล เช่น งานจัดเก็บรายได้ งานขออนุญาตต่าง ๆ งานก่อสร้างรื้อถอน งานสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการทางด้านสาธารณสุข งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และงานอื่น ๆ (งานข้อมูลข่าวสาร, งานเศรษฐกิจชุมชน, เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และรับความคิดเห็นของประชาชน) เป็นต้น จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น

จากลักษณะงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นกล่าวได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญของสำนักงานในอันที่จะให้บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ด้วยเหตุผลข้างต้นคณะผู้วิจัยเห็นว่างานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยมีความสำคัญมาก ที่จะสร้างความรักความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อทางราชการคณะผู้วิจัยจึงสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2545:104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานการให้บริการ ได้แก่

2.1 งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่

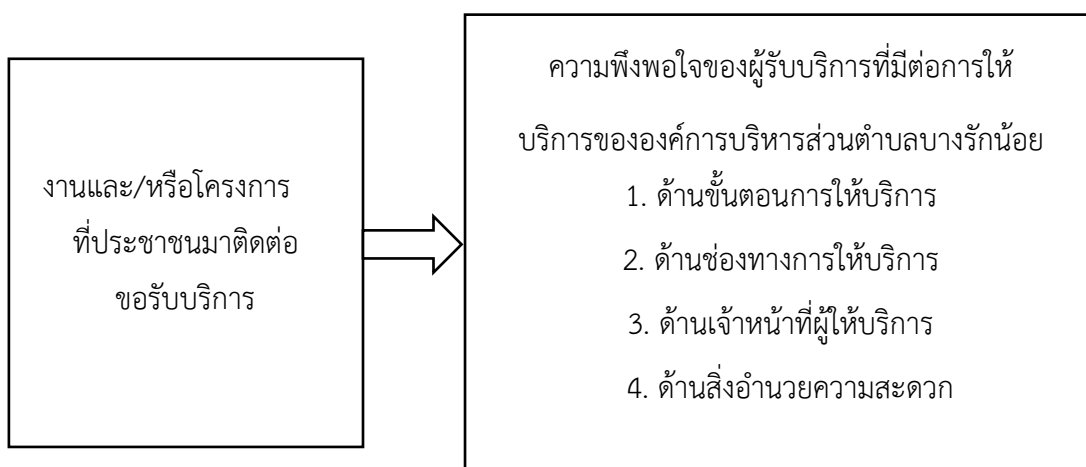
2.2 งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน

2.3 งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ

2.4 งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของเพนชานสกีร์และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981 : 127 – 140 อ้างถึงในวันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528 : 16) และอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58 – 80 อ้างถึงในลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ แบ่งออกเป็นรายข้อดังนี้ 1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย 3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมสภาพงาน 4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม 5. การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว 6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ 7. ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม

1.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการแบ่งออกเป็นรายข้อดังนี้ 1. มีช่องทาง

เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บไซต์ 2. มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว 3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวกคล่องตัว 4. เป็นการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามและเว็บไซต์

1.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อดังนี้ 1. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี 2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ 4. ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็นรายชื่อดังนี้ 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดและสะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสะอาดและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ 3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานบริการที่ 1 หมายถึง งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่

งานบริการที่ 2 หมายถึง งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน

งานบริการที่ 3 หมายถึง งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ

งานบริการที่ 4 หมายถึง งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในช่วงปีงบประมาณ 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.2 ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.4 แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper)

2.1.5 แนวคิดของซาเลสนิค (Zalesnick)

2.1.6 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมาใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ

2.1.7 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.8 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้กับงานบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

2.2.3 คุณภาพบริการ

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

2.3 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ความหมายความพึงพอใจในชุมชน ตามหลักทัศนะของ Morans และ Roders ได้อธิบายว่ามาตรฐานการประเมินคุณค่าภายในชุมชน การตัดสินใจ สรรเสริญ หรือตำหนิ สถานการณ์ชุมชนจากการเปรียบเทียบมาตรฐานในส่วนรวม หรือ เจาะจงเฉพาะเรื่องและในการศึกษาของ Kop และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคล มีความแตกต่างกันออกไป ความแปรปรวนของการตอบสนอง ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่สลับซับซ้อน การอ้างถึง กรอบความคิดที่ดีที่สุดคือ นิยามสถานการณ์ เพื่อการมองสภาพชุมชนและขณะเดียวกัน การอ้างถึงความหมาย ความพึงพอใจ เป็นมิติของกระบวนการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในชุมชน

ลักษณะของความพึงพอใจแสดงออกในรูปของอารมณ์ เป็นความรู้สึกนามธรรมที่เข้าใจยากในบางทัศนะ จากคำนิยามเชิงพฤติกรรมให้ความหมายว่า คือ พฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนองเป็นความพึงพอใจ แต่พฤติกรรมชนิดไหนยังไม่ได้กำหนดชัดเจน บางแนวคิดกล่าวถึงความปรารถนา หรือการให้คุณค่านั้นเป็นที่มาของความพึงพอใจ แต่ก็มีไม่น้อยที่มุ่งสนใจ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้บรรลุเป้าหมายที่ตนมุ่งหวังไว้ หรือเกิดจากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จากการสำรวจผลงานจากการศึกษาในเรื่องนี้ที่ผ่านมา พบมากในงานเขียนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งพิจารณาในแง่คุณค่าทัศนคติ รูปแบบแรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัล ความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

ความพึงพอใจในแง่ต่าง ๆ นี้มีประโยชน์ต่อการนำมากำหนดกรอบความหมายเรื่องความพึงพอใจในชุมชน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในแง่ที่เป็นทัศนคติ ตามนิยามของ Rosenberg และ Harland กล่าวว่าทัศนคตินี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก เป็นส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เราได้มีความเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว หรือเป็นความรู้สึกความเข้าใจเท่าที่เรารู้

ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างใน อรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิolk (อ้างใน อรรถรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุยส์ จำปาเทศ (อ้างใน นิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542 : อ้างอิงจาก A day & Anderson, 1975 : 4) ให้ความหมายถึง ความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มอร์ส (อ้างใน ณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ”

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่าเป็น ความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว ก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของ รัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ผู้ศึกษาจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการคือ ความรู้สึกของ

บุคคลที่มีต่อความพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็วไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิวเมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามากก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มาใช้ในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมากเป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำให้ความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริมและสมชัย โสรังจะ, 2517 : 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Herzberg (1971 อ้างใน อภิญญา สุนทรธรรมาวงศ์, 2540 : 15 – 17) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์เบอร์ก” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

2.1.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียวได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

2.1.3.2 ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ ปัจจัยด้านนี้ เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มีใช้ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่

เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายถึงความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสได้รับความชำนาญ (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็น กริยา วาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับและมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์การในงานนั้น ๆ สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวหรืองานที่ทำโดยขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg ได้อธิบายสรุปว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยวิทยาก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้นด้วย จะเห็นว่า ปัจจัยวิทยายเป็นเสมือนเครื่องช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจอยู่ต่อไป จึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น Maslow (อ้างใน วีรศิษฐ์ แนวดี, 2539 : 20-23) ได้อธิบายทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความ

ต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบ-

ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

McClelland (อ้างใน วราพรธณ สันทัศน์โชค, 2540 : 16) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคลนั้น คือ แรงจูงใจที่ได้บรรลุเป้าหมายซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัย และพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่นๆ ได้รับแรงจูงใจสูงกว่าระดับธรรมดา นักธุรกิจที่มีแรงจูงใจและประสบความสำเร็จนั้นไม่เพียงแต่ต้องการกำไรอย่างเดียว แต่เขามีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จ แต่กำไรอาจจะเป็นเพียงเครื่องมือวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดีอย่างไร แต่ McClelland ได้แนะนำ บุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่ได้รับความสำเร็จต้องประกอบด้วย ลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานที่ดีกว่าในบางโอกาสดีกว่าคนอื่น ๆ

ลักษณะที่ทำให้ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

- 1) เขาชอบงานที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง
- 2) เขาตั้งเป้าหมายที่จะทำงานและเสี่ยงโดยวิธีคำนวณได้
- 3) เขาต้องการการตรวจสอบเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของเขา
- 4) เขาต้องการเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าถ้าหากบุคคลไม่ความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและเป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัวของเขา แต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จ เขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการงานที่ยากลำบากเท่านั้น จึงจะถือว่าได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้ว เขาก็จะไม่รู้ว่าการที่ทำงานนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้นเขาชอบที่จะทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไรเพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัดความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

McGregor (อ้างใน วราพรธณ สันทัศน์โชค, 2540 : 16-17) ได้อธิบายถึงลักษณะแรงจูงใจนั้นมีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขา ความปรารถนาและความอยากอื่น ๆ ที่กล่าวนี้คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท

การยอมรับ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกหรืออู้งาน
2. เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แะแนะและบดขยี้เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ
3. คนทั่ว ๆ ไปชอบมีผู้แนะนำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทบไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

ส่วนทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่า จะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การใช้พลังงานทางกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้นทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ
4. สภาพของคนทั่ว ๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ จะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
6. ภายใต้สภาพของเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

2.1.4 แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper)

แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31 อ้างถึงในจิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์, 2527 : 15) ถือว่าความต้องการในการทำงานที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

2.1.4.1 ทำงานที่เขาสนใจ

2.1.4.2 มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน

2.1.4.3 มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม

2.1.4.4 มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ

2.1.4.5 มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม

2.1.4.6 มีความสะดวกในการไปกลับ

2.1.4.7 การทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.1.5 แนวคิดของซาเลสนิค (Zalesnick)

แนวคิดของซาเลสนิค (Zalesnick, 1958 : 40 อ้างถึงใน เกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531 : 9) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

2.1.6 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมาใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นต้องมีผลตอบแทนที่ดี เนื่องจากมนุษย์ยังต้องการปัจจัยในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพราะมนุษย์ต้องอยู่ในสังคมที่ต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกัน และกัน การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีหรือความเป็นมิตร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจระหว่างบุคคล

ดังนั้น จากแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ กล่าวคือ ถ้ามีผลตอบแทนหรือผลงานที่ดีที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยหรือสัมพันธภาพที่ดีย่อมทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่องานบริการนั้น ๆ

2.1.7 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.7.1 แนวความคิดของเพนชานสกีร์ (Penchansky)

เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981:127-140 อ้างถึงในวันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528 : 16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างจำนวนบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

2. ความสะดวกในด้านระยะทาง (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2.1.7.2 แนวคิดของอเดย์ (Aday)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58 – 80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภที่เกี่ยวข้อกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ

1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ

4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

2.1.8 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้กับงานบริการ

จากแนวความคิดนี้ ซึ่งเป็นความพึงพอใจทางการแพทย์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการได้ ดังนี้

2.1.8.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่

1. ระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการ
2. ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
3. ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

2.1.8.2 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยของผู้ให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อประชาชนในเรื่อง

1. การพูดจาสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
2. การมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชน

2.1.8.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่อง

1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่
2. การใช้วัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ
3. ความคงทนถาวร มีมาตรฐาน ถูกต้องของงานบริการที่จัดให้แก่ประชาชน

2.1.8.4 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ประชาชนเสียไปเพื่อแลกกับการที่ได้รับ โดยพิจารณาในเรื่อง

1. ราคาการรับบริการ
2. ความยุติธรรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2539 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจ การให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

2.2.1.1 งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2.2.1.2 งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.2.1.3 งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน สินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

2.2.1.4 งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใดก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โสภณ พิงชัย (2537 : 23) อ้างในแนวคิดของเคสและ เดเน็ต (Cass and Danet) มีความเห็นว่า การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ ไม่ควรนำ เรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่เกี่ยวข้อง

3. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5. การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างใน ปิยพงษ์ ศรีสมบุญ, 2543 ค : 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7. ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9. ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding /Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้านคือ

2.2.3.1 ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

2.2.3.2 ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

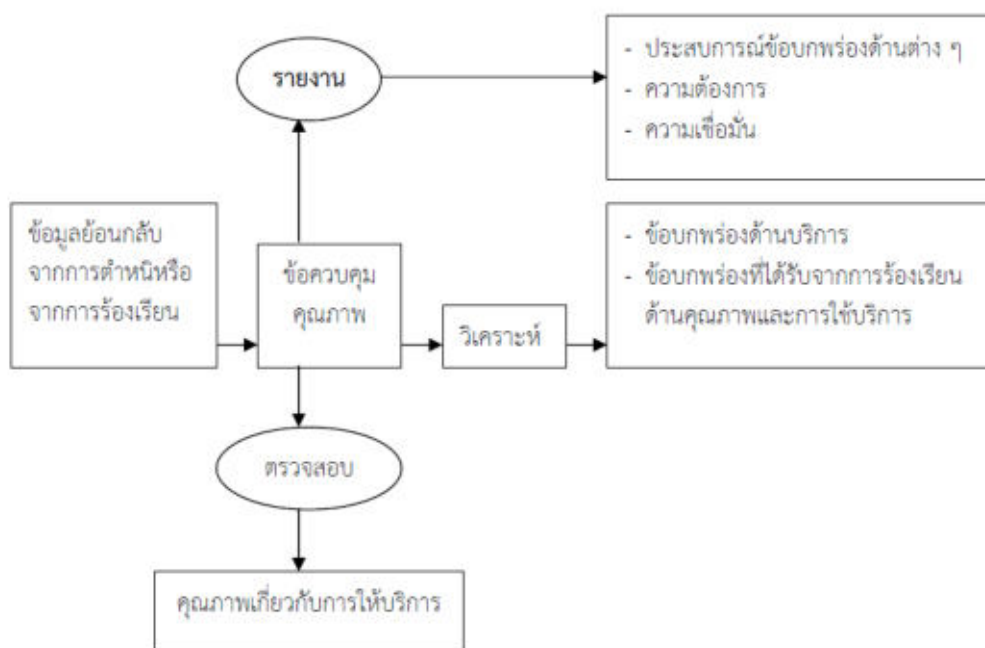
2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพตามแนวความคิดของ Karl A, Sengupta & Thorbecke, 1966. (Classical Idea) อาจจะมีความหมายดังนี้ (อ้างในนิคม สอาดเอี่ยม, 2539 : 31-33)

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ความหมายเก่าแบบนี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ อย่างเหมาะสม คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (Quality includes)

ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การปรับปรุงการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

นอกจากนี้แนวคิดเชิงคุณภาพยังกล่าวถึงหลัก 7 ส ซึ่งแนวคิดนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริการเพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อลูกค้าเป้าหมายหลักคือด้านองค์กร (สถานที่) และด้านพนักงานองค์ประกอบของกิจกรรม 7 ส ประกอบด้วย

1. สะสาง
2. สะดวก
3. สะอาด

4. สุขลักษณะ

5. สร้างนิสัย

6. สิ่งแวดล้อม

7. สวยงาม

ความหมายของ “7 ส”

สะอาด หมายถึง การแยกให้ชัดเจนของที่ไม่จำเป็น/ไม่ต้องการ กับของที่จำเป็น/ต้องการ ของที่ไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นให้ขจัดทิ้งไป

สะดวก คือ การจัดแยกสิ่งของให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการค้นหาได้ง่าย

สะอาด คือ ดูแลความสะอาดและบำรุงรักษาสถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อยู่เสมอ

สุขลักษณะ คือ การรักษาสภาพ 3 ส แรก และปรับปรุงให้ดีขึ้นพร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

สร้างนิสัย คือ การรักษาระเบียบวินัย มาตรฐานข้อตกลง โดยช่วยกันปฏิบัติ 7 ส ตามมาตรฐาน 7 ส และปฏิบัติตามระเบียบจนติดเป็นนิสัย

สิ่งแวดล้อม คือ การนำเอาสิ่งแวดล้อมมาสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น นำต้นไม้สวยงาม แจกันดอกไม้ มาประดับประดาให้สำนักงานดูดีขึ้น เป็นต้น

สวยงาม คือ การทำให้อาคารสำนักงานมีสภาพที่ดีเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม ทั้งในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าผู้ใช้บริการทำให้สร้างบรรยากาศเชิญชวนให้อยากเข้ามาใช้บริการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Fitzgerald and Durant (อ้างใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 : 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

2.3 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ตำบลบางรักน้อยมีเรื่องเล่าต่อ ๆ กันมาว่า มีเศรษฐีคนหนึ่งซึ่งรวยมาก มีทรัพย์สินมากมาย มีภรรยา 2 คนแต่ไม่มีบุตร เมื่อแก่ชราลงก็อยากสร้างวัดไว้ในพระบรมพุทธานุภาพ จึงนำความคิดนี้ไปบอกแก่ภรรยาทั้ง 2 คน ภรรยาทั้งสองเห็นดีด้วย โดยภรรยาหลวงได้บอกเศรษฐีให้สร้างวัดให้เขาก่อนอยู่ทางทิศใต้และตั้งชื่อว่า “วัดบางรักใหญ่” ตัวเศรษฐีเองสร้างวัดอยู่ตรงกลางตั้งชื่อว่า “วัดดาวดึงษ์” ส่วนภรณยาน้อยให้สร้างวัดอีกวัดอยู่ทางทิศเหนือ ตั้งชื่อว่า “วัดบางรักน้อย” ทำให้บริเวณนั้นถูกเรียกว่า “บ้านบางรักน้อย” และได้กลายมาเป็น ตำบลบางรักน้อย จนถึงปัจจุบัน

สภาตำบลบางรักน้อย ได้ยกฐานะโดยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในประกาศครั้งที่ 1 ซึ่งมีสภาตำบลยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ 617 แห่ง โดยลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 112 ตอนพิเศษ ลงวันที่ 3 มกราคม 2538 มีผลตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2538

ตราสัญลักษณ์



วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

“เมืองแห่งที่อยู่อาศัย งานบริการก้าวไกล รักษาสืบไว้ภายใต้สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตที่ดี”

สภาพทั่วไปของตำบลบางรักน้อย

ที่ตั้ง

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี 1.5 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท่าอิฐ อ้อมเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และตำบลบางเลน

อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลไทรม้า อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

เนื้อที่

เนื้อที่ของตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 5.8 ตร.กม. (3,625 ไร่) แบ่งเป็นเนื้อที่ที่ใช้ทำเกษตร 1,929 ไร่ เนื้อที่สำหรับใช้ประโยชน์เป็นสวนผลไม้และที่พักอาศัย ประมาณ 1,696 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตั้งอยู่บนพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้และเป็นที่พักอาศัยประชากรส่วนใหญ่ตั้งบ้านเรือนอยู่ริมคลองต่างๆ เช่น คลองอ้อ, คลองแม่ร่องกว้าง , คลองบางประดู่ , คลองบางรักใหญ่

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน คือ

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

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 21,136 คน แยกเป็นชาย 9,649 คน เป็นหญิง 11,487 คน

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
 - โรงเรียนวัดบางรักน้อย หมู่ที่ 2
 - โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 9 หมู่ที่ 4

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางรักน้อย หมู่ที่ 2
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กป่าไม้อุทิศ 9
- โรงเรียนพาณิชยการ
 - โรงเรียนเทคโนโลยียานยนต์

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัดพุทธ (วัดบางรักน้อย) 1 แห่ง

สาธารณสุข

- รพ.สต.ประจำตำบล 3 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน 2 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 6 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซนต์

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ(สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง) 1 แห่ง
- สถานีตำรวจชุมชน 1 แห่ง

การบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคม

ทางบกโดยรถยนต์และรถโดยสารประจำทาง ซึ่งมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

- ถนนรัตนธิเบศร์(ถนนสายหลัก)
- ถนนราชพฤกษ์
- ถนนประชารวมใจ
- ถนนซอยท่าอิฐ

- ถนนวัดบางนา - บางประดู่
- ถนนซอยช้าง
- ถนนสายท่าอิฐ - บางบัวทอง

ทางน้ำโดยเรือยนต์และเรือโดยสารประจำทางคือ

- คลองอ้อมนนท์ (แยกมาจากแม่น้ำเจ้าพระยา)

การโทรคมนาคม

โทรศัพท์ ประชาชนประมาณ 99 % มีโทรศัพท์ใช้

การไฟฟ้า

หน่วยงานซึ่งให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย คือการไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่บนถนนสายบางกรวย-ไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยได้รับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ครั้วเรือนที่มีไฟฟ้าใช้คิดเป็น 99%

การประปา

หน่วยงานซึ่งให้บริการประปาแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย คือการประปานครหลวงเขตบางบัวทอง และการประปานครหลวงเขตมหาสวัสดิ์ ครั้วเรือนที่มีน้ำประปาใช้คิดเป็น 99% แต่ยังคงขาดไฟฟ้าสาธารณะ เป็นบางช่วง

แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลองธรรมชาติ 27 แห่งมีคลองที่สำคัญ 9 แห่ง คือ

- คลองวัดบางรักน้อย
- คลองขุดใหม่
- คลองบางประดู่เล็ก
- คลองบางรักใหญ่
- คลองอ้อมนนท์
- คลองดาวดิงส์
- คลองบางบัวทอง
- คลองแม่ร้องกร่าง
- คลองบางประดู่ใหญ่

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558, 83-88) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่ามีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกัน

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครอง ของเทศบาลเมือง คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมือง

คลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจ อาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรม คณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจ จัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พบว่า ภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตพื้นที่เชียงราย (2553, 43-47) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า 1.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย 1.1) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 46.02) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X}$ = 46.07, ร้อยละ = 76-80), การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 6.05, ร้อยละ = 76-80) และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X}$ = 6.01, ร้อยละ = 76-80) 1.2) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.08) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.16, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.13, ร้อยละ = 76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 6.10, ร้อยละ = 76-80)

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2558, 79-86) รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน การศึกษาค้นนี้จะ

ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.82

วรรณภา อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่งรวม 856 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานที่เป็นเลิศของของเทศบาลนครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรโดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนครวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ของข้อความผลจากการศึกษาพบว่าเทศบาลนครที่สามารถประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศเนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ (1) การนำองค์กรมีความโดดเด่นในด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม (2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่นในด้านการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้นำระดับสูงจะต้องมีความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้วผู้นำองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชนจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง (4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลนครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานก็ต่อเมื่อมีการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบของการสืบค้น (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้านการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นว่าการจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคล และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมงาน (6) การจัดการกระบวนการมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่าการกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและกระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้องคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) งานวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมกับ ดัชนีชี้วัด (4) ปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางและ (5) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัย ในพื้นที่เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในปีการศึกษา 2552 จากองค์การบริหารส่วนตำบล 333 แห่ง จำนวน 497 ตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์สมการถดถอยพหุคูณ ขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมี ส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและ พบว่าระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาองค์กรและการ บริหารจัดการ ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยด้านที่เห็นว่ามีระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบ เรียบร้อย (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการนำความคิดเห็นของ ประชาชนไปประกอบการบริหารงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีที่ปรึกษา มาจากภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการมีกระบวนการ/กลไกการ ติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลจากการศึกษา ปัจจัยทั้ง 5 ตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลคือการมีที่ปรึกษาจากภาคประชาชน ปัจจัยตัวที่ 2 คือการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส ปัจจัยตัวที่ 3 คือการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน ปัจจัยตัวที่ 4 คือการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานและปัจจัย ตัวที่ 5 คือมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน (4) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การ

บริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางพบว่ารูปแบบ COLIBP Model เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ภาคกลาง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558, 70-74) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

อำกร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้ แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม แก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545 : 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย จำนวนครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 – 11)

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

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 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยโดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 3 ด้าน ได้แก่

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 – 11)

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

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 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของธุรกิจที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.971

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้ กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์

3.4.3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ

3.4.3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 66)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum x)x^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
$\sum$	แทน	ผลรวม

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125 – 126) สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

เมื่อ k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ
s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ 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 น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คนได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	97	24.25
30-39 ปี	94	23.50
40-49 ปี	118	29.50
50 ปีขึ้นไป	91	22.75
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	48	12.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	16.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	74	18.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	89	22.25
ปริญญาตรี	108	27.00
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	96	24.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	83	20.75
เกษตรกร/ประมง	19	4.75
พนักงานบริษัท	94	23.50
นักเรียน/นักศึกษา	56	14.00
อื่น ๆ	52	13.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	101	25.25
3 – 5 ครั้งต่อปี	145	36.25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	154	38.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 61.25 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 155 คนคิดเป็นร้อยละ 38.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปีมีจำนวน 118 คนคิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีจำนวน 97 คนคิดเป็นร้อยละ 24.25 อายุระหว่าง 30 – 39 ปีมีจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุดคือมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 22.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 22.25 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 18.50 มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 16.50 ประถมศึกษา จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.75

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือมีอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 23.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.75 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 14.00/อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 13.00 และน้อยที่สุดคืออาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 4.75

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 154 คนคิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือใช้บริการ 3 - 5 ครั้งต่อปีมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 และน้อยที่สุดคือใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.25

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการงานต่าง ๆ

ส่วนงานที่มาขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่	95	23.75
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน	101	25.25
งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ	89	22.25
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ	115	28.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้รับบริการที่มาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ติดต่อบริการจากงานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะมากที่สุดจำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาคืองานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.25 งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และน้อยที่สุด คืองานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีการให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รายด้านและภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.5 ตาราง 4.6 และตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. การใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	0.41	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.74	0.42	มากที่สุด
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.78	0.39	มากที่สุด
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.75	0.41	มากที่สุด
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.78	0.39	มากที่สุด
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.74	0.40	มากที่สุด
รวม	4.76	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 ($\bar{x} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. การใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x} = 4.78$) ข้อ 3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ($\bar{x} = 4.78$) และข้อ 5. การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{x} = 4.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ ข้อ 6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.74$) และข้อ 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.74$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	4.78	0.43	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการเช่นแจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวกคล่องตัว	4.74	0.44	มากที่สุด
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่นกล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บไซต์	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.75	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. ช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.76$) ข้อ 3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์มีความสะดวกคล่องตัว ($\bar{X} = 4.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถามและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.80	0.42	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.42	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.43	มากที่สุด
รวม	4.78	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.80$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยลงมาเท่ากัน 2 ข้อคือ ข้อ 4. ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.79$) ข้อ 5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.79$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ ข้อ 2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.77$) ข้อ 3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสะอาดและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถที่ นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.75	0.45	มากที่สุด
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 ($\bar{x} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่งสะอาดและสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมาเท่ากับ 2 ข้อ คือ ข้อ 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสะอาดและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{x} = 4.75$) และข้อ 3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.75$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการรายด้านและภาพรวม

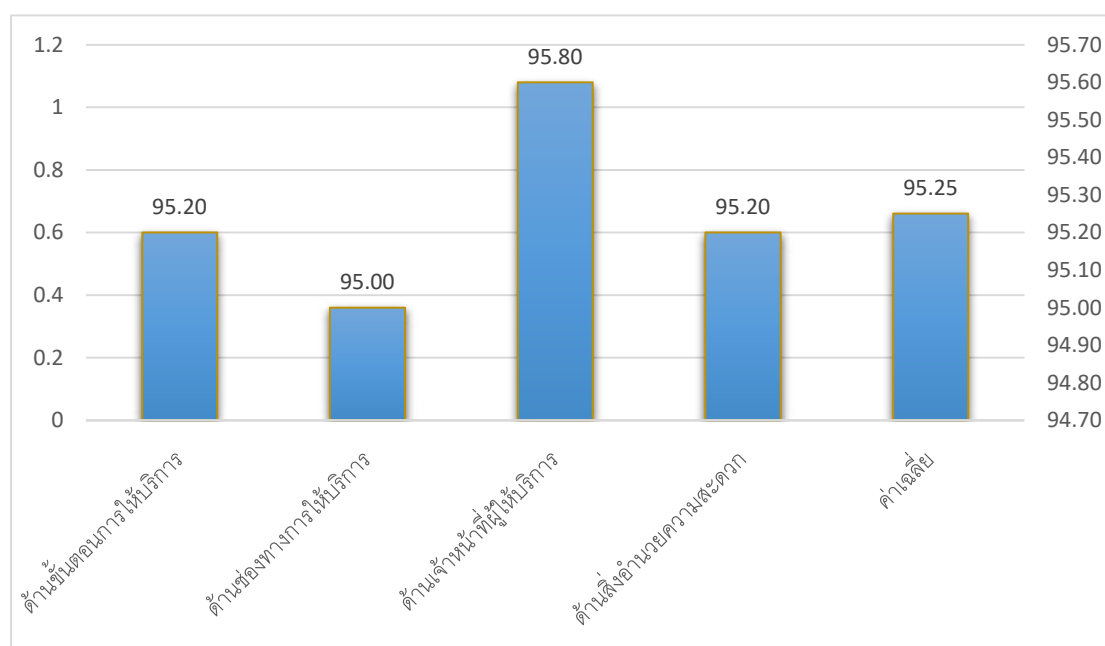
ความพึงพอใจการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.47	มากที่สุด
รวม	4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาเท่ากับ 2 ข้อคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	10
รวม	95.25	10



ภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.1 พบว่าร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.25 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

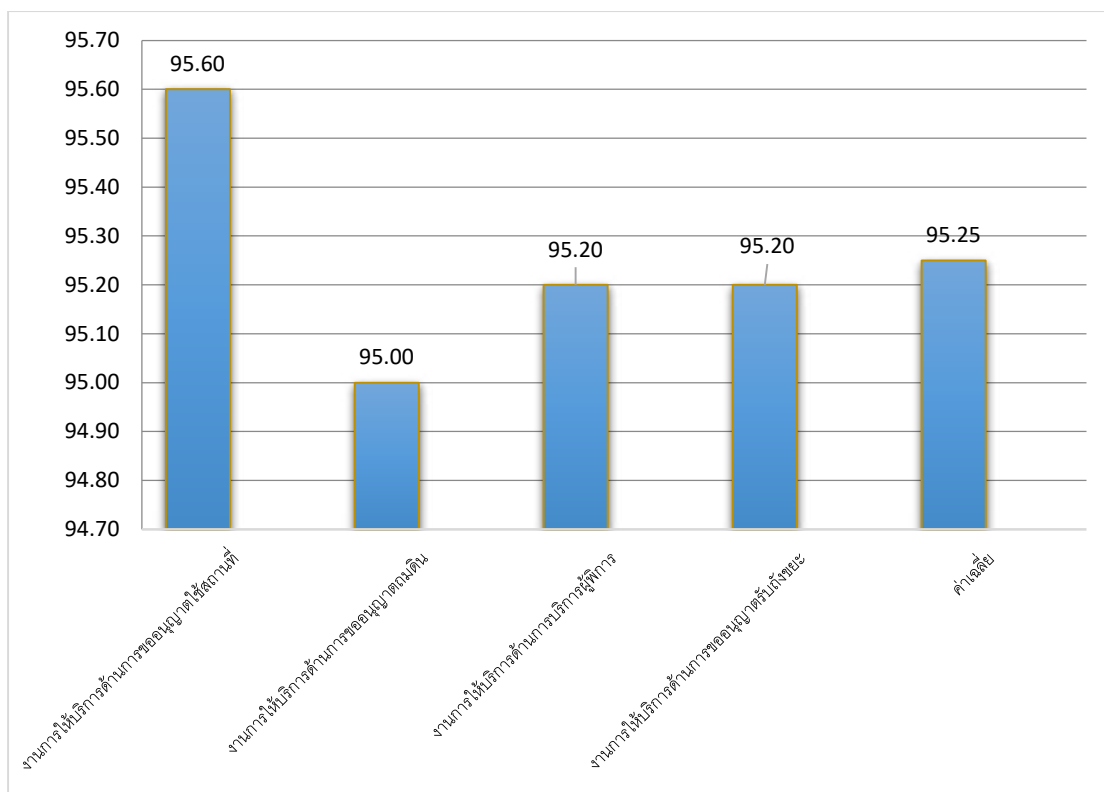
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 95.60 รองลงมา เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.20 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 95.00

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่	4.78	95.60	มากที่สุด	10
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน	4.75	95.00	มากที่สุด	9
งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ	4.76	95.20	มากที่สุด	10
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ	4.76	95.20	มากที่สุด	10
รวม	4.76	95.25	มากที่สุด	10



ภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.2 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ 4.76 ได้คะแนนเท่ากับ 95.25 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.60
2. งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20
3. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20
4. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.00

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จำแนกตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4.10 โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563

โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4.76	0.33	มากที่สุด
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.74	0.42	มากที่สุด
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.80	0.37	มากที่สุด
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.75	0.42	มากที่สุด
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.77	0.39	มากที่สุด
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.75	0.42	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4.78	0.30	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.78	0.40	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.78	0.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.78	0.40	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.76	0.40	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.81	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.32	มากที่สุด
11. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.76	0.39	มากที่สุด
12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.74	0.42	มากที่สุด
13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.78	0.40	มากที่สุด
14. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.79	0.37	มากที่สุด
15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.75	0.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนา จังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ข้อ 4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.77$) ข้อ 3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.75$) ข้อ 5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.78$) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.78$) และข้อ 8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ ($\bar{X} = 4.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 14. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ ($\bar{X} = 4.78$) ข้อ 11. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.76$) ข้อ 15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 4.11 โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย

โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาดรสชาติอร่อย	N=400		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4.76	0.35	มากที่สุด
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.77	0.36	มากที่สุด
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่ คนในชุมชน	4.76	0.37	มากที่สุด
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.75	0.39	มากที่สุด
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าว เกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.75	0.39	มากที่สุด
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับ โครงการแก่ชุมชน	4.78	0.34	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4.78	0.36	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.77	0.37	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.80	0.35	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.75	0.39	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.80	0.36	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.77	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.38	มากที่สุด
11. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.75	0.38	มากที่สุด
12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.74	0.39	มากที่สุด
13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.77	0.36	มากที่สุด
14. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.75	0.37	มากที่สุด
15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.74	0.39	มากที่สุด
รวม	4.76	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนา จังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาดรสชาติอร่อย ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5. มีระบบและ ขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ข้อ 1. มีการ ลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.77$) ข้อ 2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสาย เกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน ($\bar{X} = 4.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือข้อ 4. มีการ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.75$) และข้อ 3. มี การแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.80$) และข้อ 9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ ($\bar{X} = 4.77$) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมา คือ ข้อ 11. มีป้ายแสดงโครงการ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.75$) และข้อ 14. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ ($\bar{X} = 4.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่าง เหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$) และข้อ 15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.74$)

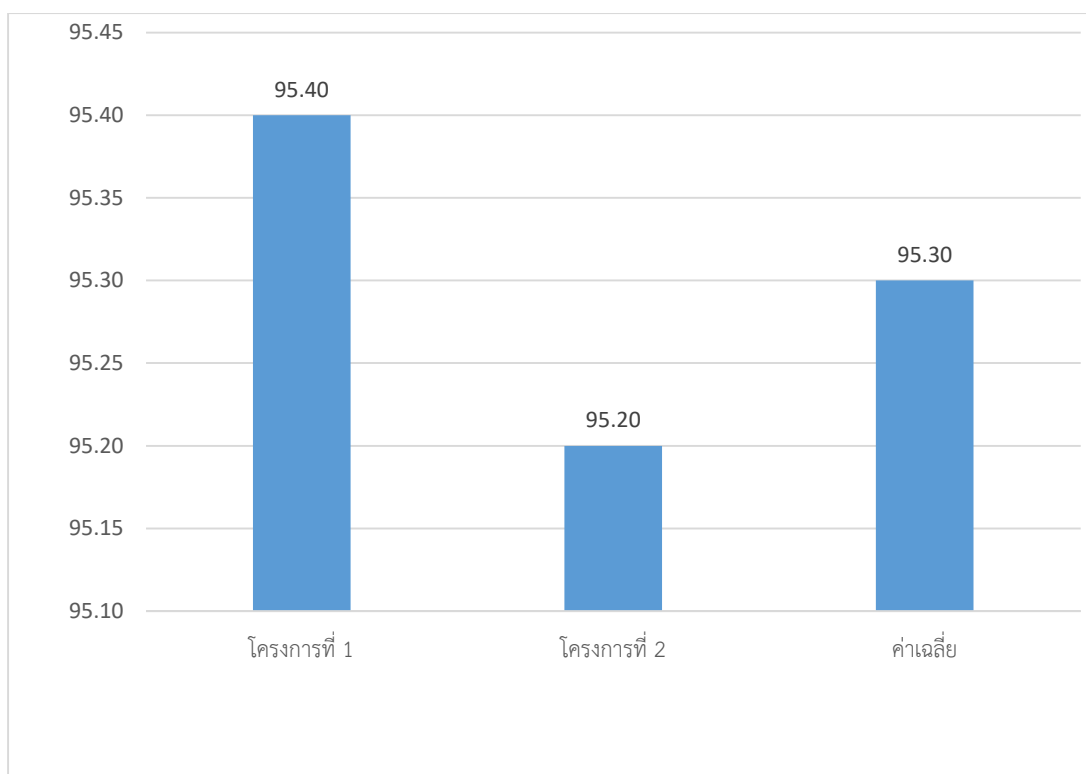
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563	4.77	95.40	มากที่สุด	10
ด้านประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4.76	95.20	มากที่สุด	10
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4.78	95.60	มากที่สุด	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20	มากที่สุด	10
โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย	4.76	95.20	มากที่สุด	10
ด้านประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4.76	95.20	มากที่สุด	10
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4.78	95.60	มากที่สุด	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	มากที่สุด	9
รวม	4.77	95.30	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ 4.77 ได้คะแนนเท่ากับ 95.30 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.30 ได้คะแนนเท่ากับ 10



ภาพที่ 4.3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับตามโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	49	12.25
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	342	87.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. อยากให้ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง บางเรื่อง เช่น โครงการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับข่าวสารจากทางหน่วยงาน จำนวน 15 คน
2. อยากให้เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย และสวนสาธารณะ ที่พักผ่อน จำนวน 22 คน
3. ขอให้เพิ่มไฟทาง และดูแลเรื่องสายไฟฟ้าที่ห้อย 12 คน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สรุปผลดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน ที่สุ่มจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ งานที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน จำนวน 5 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน จำนวน 5 ข้อ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ 95.60 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ 95.20 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ 95.20 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ 95.00 |

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.60
2. งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20
3. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.20
4. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.00

ความพึงพอใจในภาพรวมของทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.25 ได้คะแนนเท่ากับ 10

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความตระหนักรู้ว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวมทั้งคณะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเซนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้น ๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจจากการบริการจะต้องเกิดจาก ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบายที่ได้รับในสถานที่บริการความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานบริการ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา

จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ขณะดา วีระพันธ์ (2555:70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษานเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหัดลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล วังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาครด้วยแบบสอบถามจำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่ามีความเหมาะสมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีการใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และการรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีคำแนะนำ เอกสาร เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในข้อมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และในข้อให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ และในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน เพิ่มที่สถานที่ออกกำลังกาย สวนสาธารณะ และที่พักผ่อน ตรวจสอบดูแลเรื่องไฟฟ้า สายไฟ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และช่องทางการติดต่อระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ควรจัดเอกสาร หนังสือ และมุมหนังสือประชาชนทั้งภายในและนอกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการ เรียนรู้ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร มุสิกวงษ์. 2531. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โกวิท พวงงาม. 2546. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัด
สมุทรสาคร. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. 2549. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์. 2527. ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (อุดมศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุมพล สัตยาภรณ์. 2542. ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัด
นครราชสีมา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมพูนุช กาศสกุล .2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด
อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรสาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- ชาตรี ปันติ. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เชษฐชัย จิตชัย. 2547. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณรงค์ อุดมศรี. 2542. ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐภูมิ พิริยะจิระอนันต์ .2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงกรณ์ ตรีธัญญา. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธนพร ชุมวรฐายี. 2539. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.ภาค นิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิต เขียมสมบัติ .2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. 2546. การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภาพรณ สุขสมิตร์. 2548. การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- นิคม สอาดเอี่ยม. 2539. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. 2542. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต ของธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้

แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทุมพร พลายเมือง. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
อุบลราชธานี. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15. กรุงเทพมหานคร.

ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขา
พญาไท. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. รายงาน
การวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล
ตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ยิ่งยง เรืองทอง. 2546. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ. 2545. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

ลาวัลย์ เพื่อกบุตร. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลกับความ
พึงพอใจของผู้ป่วย และนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

วราพรรณ สันทสันะโชค. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. 2528. ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนเชิงธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตจังหวัด ภาคกลาง. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วิสูตร จงชูณิชน. 2549. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการ
บริหารงานของเทศบาลบรืออำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- วีรศิษฐ์ แนวดี. 2539. ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย (จำกัด
มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันทิ อำเภอดงวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2549. สํารวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเสนา. รายงานการ
วิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2551. สํารวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล
เทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2553. สํารวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอ
โพธิ์ทอง จังหวัดลพบุรี. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระ
บรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2558. ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558. รายงาน
การวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- สมบัติ สันทราย. 2549. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของ
เทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราช
ภัฏเชียงราย.
- สุกิจ อรรถนารถ. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. 2517. แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทาง
วิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุพัฒนา ทิพนก. 2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น (ภาคคำ). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- โสภณ พิงชัย. 2537. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจศึกษาเฉพาะ
กรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ปรินิพนธ์,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
อำนาจเจริญ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิญา สุนทรธารวงศ์. 2540. ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรพรรณ เมฆทัศน์. 2543. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรสา โกศลนันท์กุล. 2549. เอกสารคำสอนรายวิชาวิทยาการวิจัย. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรอนงค์ นายาว. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้ บริการจัดเก็บภาษี องค์การ
บริหารส่วนตำบลคลองหิน อำเภอลำลูก จังหวัดกระบี่. การศึกษาอิสระ ปรินิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว. 2552. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบล
ไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำกร ศรราช (2553) ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่น
ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อุดร ต้นตีสุนทร. 2546. กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น . กรุงเทพฯ :
บพิธการพิมพ์.
- Herzberg, F., and Others. *The Motivation to Work*. New York : John Wiley & Sons,
1959.
- Yamane, Taro. *Statistic An Introductory Analysis*. 3th ed. New York : Harper & Row,
1973.

ภาคผนวก ก

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน







ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลภาคสนาม







ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ
5. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการมีงานใดบ้าง
☐ 1. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตใช้สถานที่
☐ 2. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตถมดิน
☐ 3. งานการให้บริการด้านการบริการผู้พิการ
☐ 4. งานการให้บริการด้านการขออนุญาตรับถังขยะ
6. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
9. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว					
10. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
11. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
12. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
13. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
14. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
15. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

โครงการที่ 1 โครงการรณรงค์ส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน ประจำปี 2563

ลักษณะบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	5	4	3	2	1
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน					
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง					
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ					
7. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด					
8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ					
10. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
11. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน					
12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม					
13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
14. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ					
15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน					

โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาร้านอาหารผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อาหารสะอาดรสชาติอร่อย

ลักษณะบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	5	4	3	2	1
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน					
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง					
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน					
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ					
7. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด					
8. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ					
10. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
11. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน					
12. มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม					
13. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติโครงการ					
14. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ					
15. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ วิทยาธร	ทอแก้ว	ผู้อำนวยการโครงการ
2. อาจารย์ ดร.กานต์	บุญศิริ	หัวหน้านักวิจัย
3. อาจารย์ ดร.ธัชชัย	ชุกกลิ่น	นักวิจัย
4. อาจารย์ ณัฐวุฒิ	ศิริวัฒน์	นักวิจัย
5. อาจารย์ อรบุษย์	วีระสุนทร	นักวิจัย

