

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบเอกสารศึกษาแนวคิด ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการนำมากำหนดกรอบแนวคิดใน การศึกษาและเป็นแนวทางในการทำการศึกษาคั้งนี้การตรวจเอกสารแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีและความหมายของความพึงพอใจในการบริการ
3. โครงสร้างอำนาจหน้าที่และการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1.1 ความหมายการให้บริการ มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กล่าวว่า “บริการ” [บอริกัน] ก. ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการ ให้แก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2558) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการจึงเป็นการกระทำกิจกรรมใดๆด้วยร่างกาย เพื่อ ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการกิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้าน การแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพสะอาดเรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลสุภาพชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียงจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

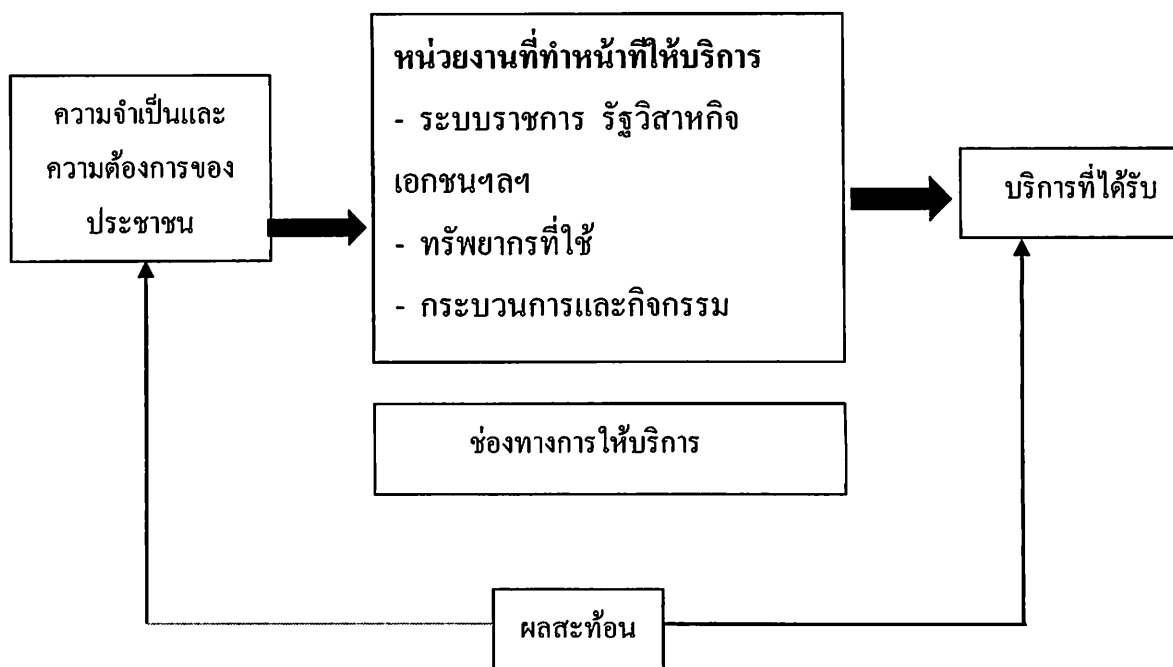
2.1 ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2 ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2558) กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ
6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ



ภาพประกอบที่ 2.1 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

ที่มา : เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2558)

จากภาพดังกล่าวข้างต้นกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชนความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็น จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหารการป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขปกคความต้องการของหน่วยธุรกิจต่างๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ

1.3 ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

จอห์นดี มิลเล็ท (John D.Millett) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมๆกัน กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยมีผลลัพธ์เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

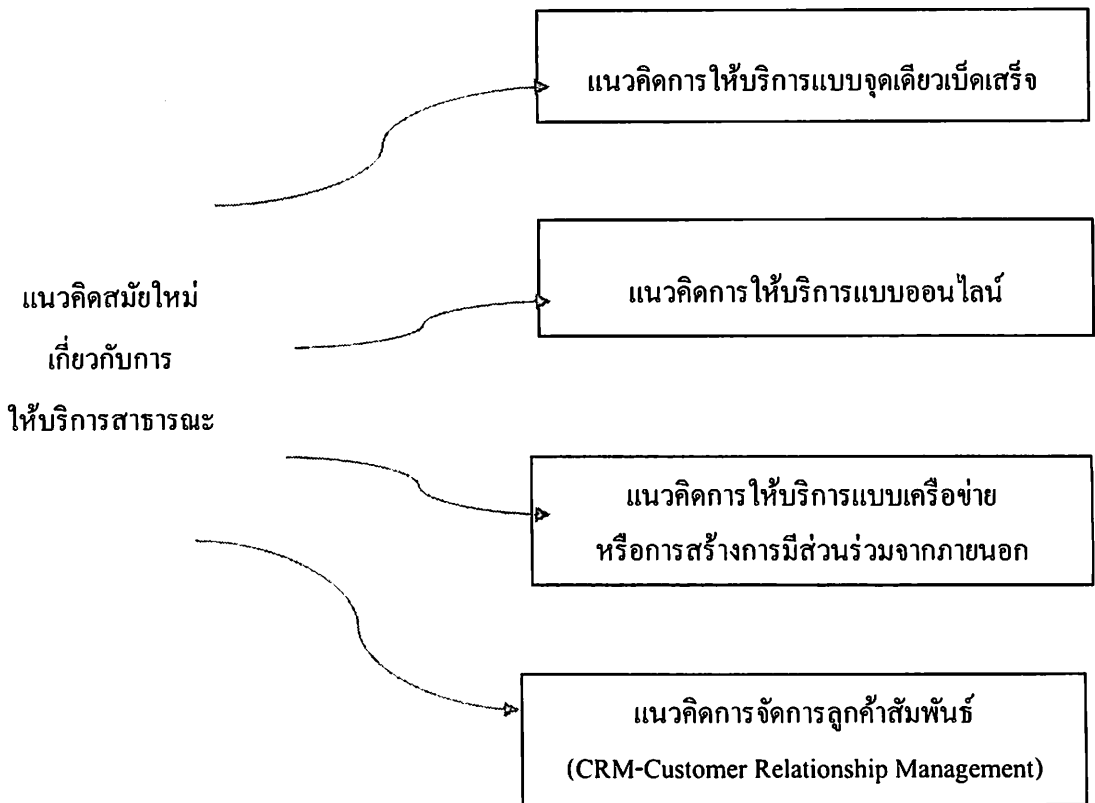
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (The right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีผลลัพธ์เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2558) กล่าวถึงแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ



ภาพประกอบที่ 2.2 แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
ที่มา : เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2558)

1.4.1 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกันมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1) รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมากก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2) รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยใดหน่วยหนึ่ง ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่

ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกันแต่รูปแบบนี้ จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมดโดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3) รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการรูปแบบนี้ อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่

3.1) แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

3.2) แนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดยไมเคิลแฮมเมอร์และเจมส์แชมปี (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจแบบใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุนคุณภาพเงินลงทุน การบริการ และความเร็ว ในการดำเนินงานในรูปแบบนี้ก็มีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการ การให้บริการแบบเดิมไว้ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกันการออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4) รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรงแต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

1.4.2 การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการแต่จะทำให้ผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียงข้อมูลและภาพในปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่ การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้โดยให้ลูกค้าทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้เช่นการให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแฉะคอยซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติของบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน การให้บริการสอบถามผลการสอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทยหรือการที่บริษัทไปรษณีย์ไทยมีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเตอร์เน็ตสาธารณะให้บริการ โดยเชื่อมโยงการบริการสาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเตอร์เน็ตสาธารณะนี้ เป็นต้น

2) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาเพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใดก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้นแล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ซึ่งอาจจะจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูลการเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการการเสียภาษีของกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกกรมส่งเสริมการค้าระหว่างพาณิชย์

การให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ E-learning ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวง พาณิชยศาสตร์รับแจ้งทุกข์และภัยกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

1.4.3 การให้บริการแบบเครือข่าย

การให้บริการแบบเครือข่ายหมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการ ให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้ารวมถึงการนำ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการรูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลาย รูปแบบ ดังนี้

1) การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการกล่าวคือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่าง มาให้องค์การภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากร ทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีสามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบกกระทรวงคมนาคมทำความร่วมมือกับบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด ซึ่งเป็น รัฐวิสาหกิจให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อเสียภาษีรถประจำปีผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศหรือการที่กระทรวงไอซีที บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดและกรมสรรพากรร่วมมือกันเปิด บริการรับชำระภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตผ่านอี-ซิทีเซน (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งมีตู้ อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน

2) การดึงความร่วมมือขององค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญา จ้างเหมาบริการ (Contractout) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้เอกชนมาทำหน้าที่ ให้บริการเพื่อทำให้การบริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดหรือการประปาส่วนภูมิภาคจ้างเหมาบริการให้เอกชนมาทำ หน้าที่ซ่อมแซมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นต้น

3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจาก การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้วอาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วน ร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการ ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตราค่าจ้างที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (Public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิดทางเลือกสาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วน ร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (Citizen co-production)

1.4.4 การให้บริการแบบเครือข่าย

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ๆที่ดี ให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
2. ทุกครั้งที่มิปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่าโดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)

4. เรื่องที่ดีที่สุดคือ การให้ความสำคัญการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้า กล่าวโดยสรุปการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้าเน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับและทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกภักดีหรือประทับใจตลอดไปการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้นั้นมีหลักการที่สำคัญคือ

1) ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์

2) ใช้กลยุทธ์ชนะ - ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือหน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (Value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชนลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี Loyalty แก่องค์กรมากขึ้น

3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันจะต้องมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน

4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชนโดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (Happy)

5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

1.5 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

การวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์แอลบรูดนีย์และโรเบิร์ตออิงแลนด์ (Jeffrey L.Brudney and Robert E.England) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ สามารถทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินให้บริการแนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของ

ผู้รับบริการซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะที่จอห์นดี มิลเล็ทได้กล่าวไว้สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญคือ

- 1) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ
- 2) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 3) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา
- 4) การให้บริการอย่างพอเพียง
- 5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ
- 6) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผลสำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญคือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการวัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งรายเป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการรวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นต้น ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลนเดอวีโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (Output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (Output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือการระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้คือ

1.6.1 มีการระบุถึงผลงานหลัก (The major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (Prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน

1.6.2 การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงานด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆต่อไปนี้คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (Select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (Adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็นมอว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆจะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (Measure the outputs) นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าคุณสมบัติหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณแล้วจะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โรเซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพด้วย (quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน ในการประเมินคุณภาพของผลงานจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

- 1) การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่บ่งชี้ความมีคุณภาพของผลงานรวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ
- 2) การวัดคุณภาพด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด
 - 2.1) เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการกำหนดไว้ 100 % สมมติว่าในทางปฏิบัติจริงมีความถูกต้องเท่ากับ 99.2 % ดังนั้นคะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย $99.2\% / 100\% = 0.99$
 - 2.2) เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความเร็วของการให้บริการถูกกำหนดไว้ว่าใช้ระยะเวลา 2 วัน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่ง 4 วัน ดังนั้นคะแนนคุณภาพเท่ากับผลงานจริง/เป้าหมายหรือ $1/4 / 1/2 = 1/4 \times 2/1 = 0.50$
 - 2.3) เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอริชยาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ได้ถูกกำหนดไว้ที่คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5 ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ดังนั้นคะแนนคุณภาพเท่ากับผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $4.3/4.5 = 0.96$

1.7 การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicators of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรมเพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่นการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรมในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ในหลายประเด็นดังตัวอย่าง

1.7.1 ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคตเช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีไม่ต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม

1.7.2 จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวกแต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้ง ต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

1.7.3 จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใดเน้นการประเมินในทางลบซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อไตรมาสซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

1.7.4 ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายตัวชี้วัดให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวกซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็น 8 ตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

1.7.5 จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้นด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางของการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้าต้องการให้เพิ่มช่องทางบริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

1.7.6 จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็วและเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.8 กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะ

1.8.1 กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ ได้แก่ ในประเทศอังกฤษมีการนำเสนอโครงการสัญญาประชาคมมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงบริการสาธารณะให้สามารถสนองตอบความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้าและผู้ให้บริการทั้งหลายให้ดียิ่งขึ้นและมีวัตถุประสงค์ในการหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการองค์การและการเสนอบริการสาธารณะหลักมีอยู่ว่าประชาชนจะต้องได้รับบริการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ต่อมาก็ได้ถูกปรับปรุงในชื่อใหม่คือ ความริเริ่มให้บริการมาก่อน (Service First Initiative) โดยสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไป คือแทนที่จะให้ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดมาตรฐานของบริการเองก็เปลี่ยนมาเป็นผู้รับบริการ

เป็นผู้กำหนดมาตรฐานของให้ผู้บริการมีการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดของคุณภาพบริการให้ชัดเจนกว่าเดิมและมีการเผยแพร่หลักใหม่เกี่ยวกับการให้บริการและมีการทบทวนสัญญาประชาคมเดิมทั้งหลายใหม่ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น

ในประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐของการปรับปรุงให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาคือ ต้องการให้ระบบราชการ มีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (Competitive government) รวมถึงได้มีการออกคำสั่งให้หน่วยงานของรัฐบาลสหพันธรัฐทั้งหลายปรับคุณภาพของบริการสาธารณะให้ทัดเทียมกับคุณภาพของบริการ ซึ่งพึงจะได้จากกลไกของภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพมีการนำตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) มาวัดผลงานในระบบ Balance Scorecards รวมถึงผลงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ได้ออกคำสั่งที่ 12862 (Executive Order 12862) เรียกร้องให้การให้บริการต่อลูกค้าของรัฐบาลกลางมีมาตรฐานเท่ากับการให้บริการที่ดีที่สุดของบริษัทในภาคธุรกิจเอกชน

1.8.2 กรณีศึกษาของการให้การบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย กล่าวได้ว่ามาจากแรงกระตุ้นที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการคือ แรงกระตุ้นที่มาจากการเมืองแรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพแรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชนแรงกระตุ้นที่มาจากกรมการมีศาลปกครองและแรงกระตุ้นจากการตื่นตัวของผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถมองเห็นได้เป็นการปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการซึ่งจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้นๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าทำอะไร จึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานตนโดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด

ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความจำกัดความ รวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวดังต่อไปนี้

Kotler & Keller (2006, อ้างถึงใน รัชพล ไยบัวเทศ, 2556 หน้า 9) สรุปว่าความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึกเมื่อมีการเทียบระหว่างบริการที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้น โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

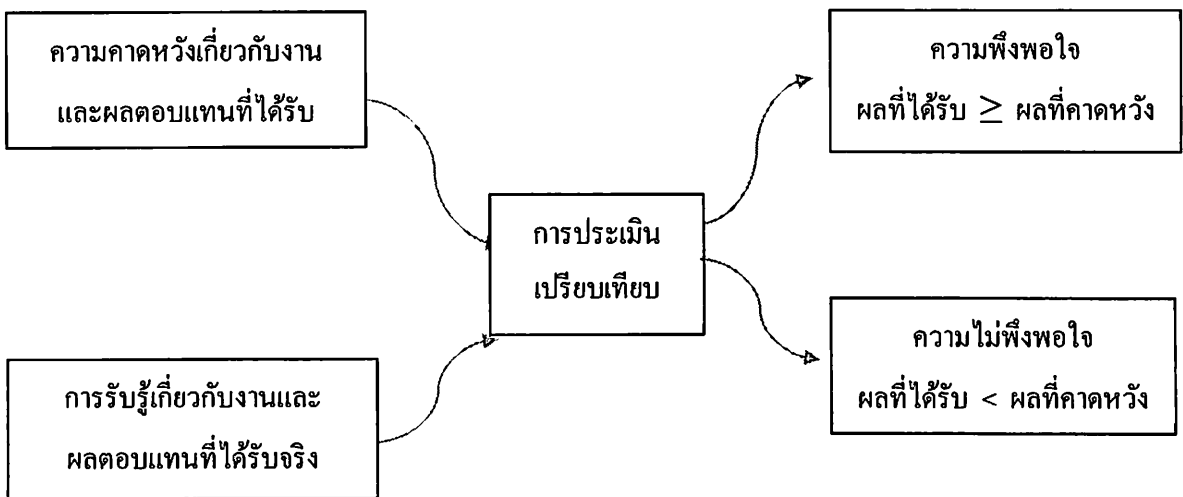
1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงเกินกว่าความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจมาก

Kotler (2003) สรุปว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) คือสิ่งที่ลูกค้ารู้สึกหลังจากการซื้อสินค้าเมื่อเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับคุณภาพสินค้า โดยถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังจะไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับนั้นสูงเกินกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

ถาวร แสงอำไพ (2554, หน้า 25) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง “มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงานอัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจในงานหมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ดังภาพประกอบที่ 2.3



ภาพประกอบที่ 2.3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ที่มา : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (ออนไลน์)

http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้นมีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่ ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเป้าหมายสูงสุดให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนคิดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ

อย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลายโอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจจะขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือดีเกินกว่าคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ” หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่า

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศ เกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้นจึงมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการ “การบริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954, หน้า 397 อ้างถึงนายชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น มีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลงเช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆเช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดการออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลงการให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัทเช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954, หน้า 397 อ้างถึงนายพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 4 ประการคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

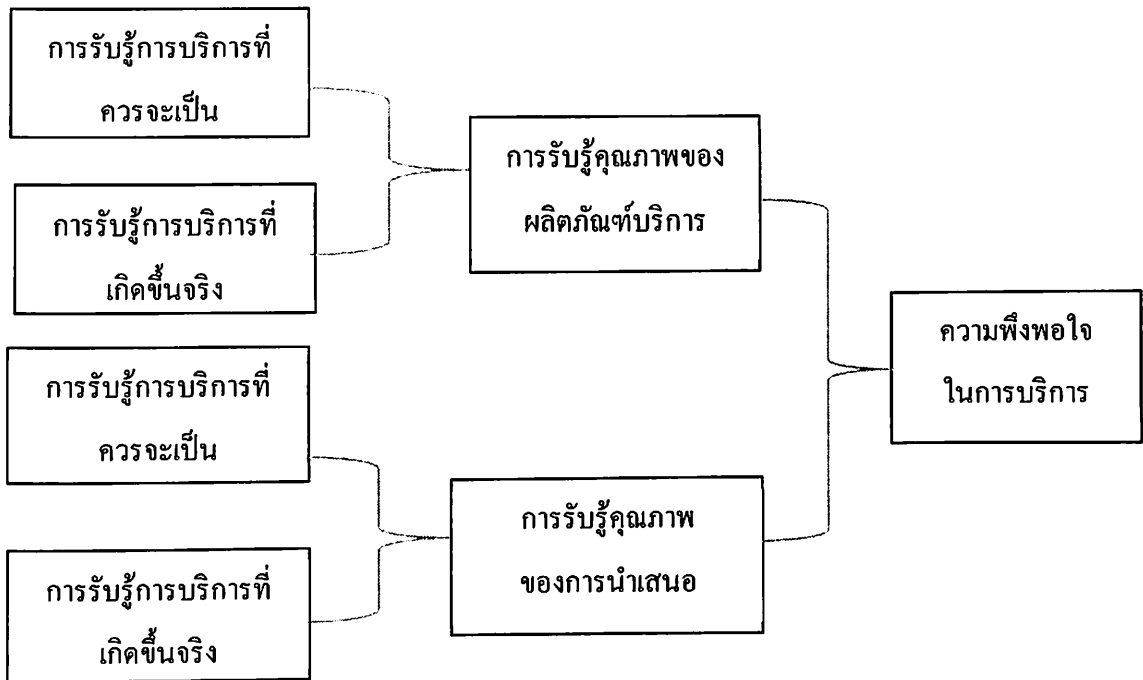
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ สม่่าเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นใน กระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพ ของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการ บริการในแต่ละสถานการณการบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตาม ช่วงเวลาที่แตกต่างกันไป ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก น้อยเพียงใดเช่น แจกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะ ได้รับอาหารตามที่สั่งผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้า ธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควร จะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการเช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แจกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความ เอาใจใส่เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการ บริการที่แท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพประกอบที่ 2.4



ภาพประกอบที่ 2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (ออนไลน์)

http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริการจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจกับความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่า บริการที่ลูกค้า ได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังจะรับมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หากไม่มีความแตกต่าง ระหว่างบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นระดับพื้นฐานที่ผู้ ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับเบี่ยงเบนไปในทางที่น้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ซึ่งความไม่พอใจจะกลายเป็นความขุ่นข้องใจและ ความโกรธได้ในที่สุดภาพขององค์การบริการที่เป็นลบก็จะติดอยู่ในความทรงจำของลูกค้าไปอีก นาน ในทางตรงข้ามหากผู้ให้บริการสามารถนำเสนอบริการได้ดีเกินกว่าที่สัญญาไว้จนเหนือความ คาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจก็จะทวีสูงขึ้นเป็นความปลาบปลื้มใจและความประทับใจจนติด ตรึงใจลูกค้าไปนานเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน
2. ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีค่า
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
5. ความต้องการทางสรีระ

1. **ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs)** หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

2. **ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)** หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์ หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

3. **ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs)** หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อน ไม่ต้องการรู้สึกเหงา และอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน

กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสหภาพการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มตามที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่บนมนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มตามที่ตามศักยภาพ

มาส์โลว์ กล่าวถึง ลำดับของความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

มาส์โลว์ ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคล

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

3. โครงสร้างอำนาจหน้าที่และการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนามีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองไหลผ่านหลายสาย การจัดตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่ ปลูกเรียงรายตามริมคลอง ปัจจุบันมีถนนตัดผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการคมนาคม ราษฎรจึงขยายบ้านเรือนออกมาอยู่ ตามริมถนนมากขึ้น อีกทั้งมีหมู่บ้านจัดสรรจำนวนมาก ซึ่งมีราษฎรอาศัยอยู่นานแน่นในบางหมู่บ้าน ราษฎรส่วนใหญ่ที่เป็นคนดั้งเดิม ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และราษฎรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย รับราชการ เป็นต้น

3.1 ที่ตั้ง

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบางบัวทอง อยู่ห่างจากอำเภอบางบัวทอง ประมาณ 20 กิโลเมตร

3.2 เนื้อที่

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 11.48 ตารางกิโลเมตร

พื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

หมู่ที่ 2	จำนวนพื้นที่	146,228.82	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 3	จำนวนพื้นที่	158,785.68	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 4	จำนวนพื้นที่	1,021,966.34	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 5	จำนวนพื้นที่	833,065.22	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 6	จำนวนพื้นที่	2,825,983.74	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 7	จำนวนพื้นที่	1,732,141.57	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 8	จำนวนพื้นที่	2,417,875.74	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 9	จำนวนพื้นที่	260,387.53	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 10	จำนวนพื้นที่	404,616.37	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 11	จำนวนพื้นที่	616,208.12	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 12	จำนวนพื้นที่	320,843.90	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 13	จำนวนพื้นที่	305,795.58	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 14	จำนวนพื้นที่	237,700.25	ต.ร.ม.
หมู่ที่ 15	จำนวนพื้นที่	194,721.24	ต.ร.ม.
รวม	จำนวนพื้นที่ทั้งหมด	11,476,273.25	ต.ร.ม.

(ข้อมูลจากแผนที่ภาษี เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ณ วันที่ 11 มีนาคม 2557)

3.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลเมืองบางบัวทอง ตำบลพิมลราช และอำเภอบางบัวทอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบางแม่นาง ตำบลบางคูรัด อำเภอบางใหญ่ และอำเภอบางบัวทอง

3.4 จำนวนหมู่บ้าน,ชุมชนและหมู่บ้านจัดสรร

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีหมู่บ้านจำนวน 14 หมู่บ้าน หมู่บ้านจัดสรร จำนวน 54 จัดสรรและชุมชน จำนวน 1 ชุมชน

3.5 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบางรักพัฒนา มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองไหลผ่านหลายสาย การจัดตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่ปลูกเรียงรายตามริมคลอง ปัจจุบันมีถนนตัดผ่านหมู่บ้านต่างๆ เพื่อสะดวกในการคมนาคม ราษฎรจึงขยายบ้านเรือนออกมาอยู่ตามริมถนนมากขึ้น อีกทั้งมีหมู่บ้านจัดสรรจำนวนมาก ซึ่งมีราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นในบางหมู่บ้าน ราษฎรส่วนใหญ่ที่เป็นคนดั้งเดิมประกอบอาชีพเกษตรกรรมและราษฎรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรประกอบอาชีพรับจ้าง, ค้าขาย, รับราชการ เป็นต้น

3.6 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้นอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบด้วยฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบลุ่มความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่

1. อุณหภูมิสูงสุดเดือนเมษายน	เท่ากับ	35.1	องศาเซลเซียส
อุณหภูมิต่ำสุดเดือนมกราคม	เท่ากับ	20.7	องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี	เท่ากับ	27.9	องศาเซลเซียส
2. ปริมาณน้ำฝนตลอดปี	เท่ากับ	1,228	มิลลิเมตร

3.7 ลักษณะของดิน

พื้นที่ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ลักษณะของดินเป็นดินเหนียวเหมาะสำหรับการทำนา ปลูกข้าว แต่ไม่เหมาะสำหรับพืชชนิดอื่น

3.8 ลักษณะของแหล่งน้ำ

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีลำน้ำ ลำคลอง ลำห้วย จำนวน 10 แห่ง รวมความยาวได้ 23,520 เมตร

1. คลองบางไผ่	ระยะทางประมาณ	8,410 เมตร	หมู่ที่ 3, 5, 6, 7
2. คลองวัดลาดปลาตุ๊ก	ระยะทางประมาณ	3,500 เมตร	หมู่ที่ 7, 8
3. คลองนายพิน	ระยะทางประมาณ	590 เมตร	หมู่ที่ 6
4. คลองนายชิต	ระยะทางประมาณ	1,000 เมตร	หมู่ที่ 8
5. คลองถนน	ระยะทางประมาณ	2,500 เมตร	หมู่ที่ 4,5,9,10
6. คลองบางแพรก	ระยะทางประมาณ	5,000 เมตร	

หมู่ที่ 2,4,11,12,13,14,15

7. คลองบ้านกล้วย	ระยะทางประมาณ	1,000 เมตร	หมู่ที่ 8
8. คลองนายจง	ระยะทางประมาณ	700 เมตร	หมู่ที่ 8
9. คลองบางแพรกน้อย	ระยะทางประมาณ	500 เมตร	หมู่ที่ 14,15
10. คลองลำประโดงหลังอบต.	ระยะทางประมาณ	320 เมตร	หมู่ที่ 6

3.9 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ส่วนใหญ่เป็นชุมชนเมือง มีต้นไม้เป็นเพียงบางส่วน ไม่มีป่าไม้

3.10 ด้านการเมืองและการปกครอง

3.10.1 เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นเทศบาลขนาดกลางในการจัดชั้นเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น แบ่งการปกครองออกเป็น 14 ชุมชนอยู่ในเขตเทศบาล ทั้ง 14 ชุมชน

ชุมชนหมู่ที่ 1 บ้านหนองบัว (อยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง)

ชุมชนหมู่ที่ 2 บ้านคลองบางแพรก มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านกมลลักษณ์

ชุมชนหมู่ที่ 3 บ้านคลองน้ำค่อม มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านพฤกษาวิมล 15

ชุมชนหมู่ที่ 4 บ้านบางแพรก มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 9 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านมิตรประชา 1

2. หมู่บ้านร่มเกล้า

3. หมู่บ้านสินเพชร

4. หมู่บ้านทิวไผ่เหลือง

5. หมู่บ้านทิวไผ่ทอง

6. หมู่บ้านโฆษะนคร

7. หมู่บ้านเอกกลดา

8. หมู่บ้านรัฐธาร

9. หมู่บ้านภัทรวรินทร์

ชุมชนหมู่ที่ 5 บ้านคลองบางไผ่ มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 6 แห่ง และชุมชน 1 ชุมชน คือ

1. หมู่บ้านรัตนาวดี 1,2

2. หมู่บ้านบัวทองธานี 8

3. หมู่บ้านคุณทรัพย์สดา

4. หมู่บ้านไพรม์เพลส 1

5. ชุมชน โมลิ 1,2

6. หมู่บ้านไพรม์เพลส 2

7. หมู่บ้านไพรม์เพลส 3

ชุมชนหมู่ที่ 6 บ้านโสนลอย มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 13 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านธารทอง 1

2. หมู่บ้านธารทอง 2

3. หมู่บ้านเพชรเอก

4. หมู่บ้านบัวทอง 2

5. หมู่บ้านศรีเมืองทอง

6. หมู่บ้านกอบแก้ว

7. หมู่บ้านเวอรีเดียน พรอมท์

8. หมู่บ้านรัตนธานี

9. หมู่บ้านศิลาปะการพาร์ค

10. หมู่บ้าน ณ นนท์

11. หมู่บ้านบัวทอง 1

12. หมู่บ้านวิลล่าคุณาลัย

13. หมู่บ้านทิพย์พิมานริมน้ำ

ชุมชนหมู่ที่ 7 บ้านลาดปลาตุ๊ก มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 5 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านสง่าเมืองทอง

2. หมู่บ้านมนนวิศพาร์ค

3. หมู่บ้านแฮปปี้เนส

4. หมู่บ้านเอ็ม เวนิว เวสต์เกต

5. หมู่บ้านเซ็น โทโร เวสต์เกต

ชุมชนหมู่ที่ 8 บ้านคลองวัดลาดปลาตุก มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 5 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านชัยพฤกษ์
2. หมู่บ้านชลลดา
3. หมู่บ้านเศรษฐีวิลล่า
4. หมู่บ้านพฤษยา 69
5. หมู่บ้านลิลิต พร็อพเพอร์ตี้

ชุมชนหมู่ที่ 9 บ้านอุบลกาญจน์ มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านบัวทอง 1

ชุมชนหมู่ที่ 10 บ้านบัวทอง มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านบัวทอง 1

ชุมชนหมู่ที่ 11 บ้านปลายคลองบางแพรก มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 5 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านมิตรประชา
2. หมู่บ้านริเจนซี่
3. หมู่บ้านสุภาพันธ์
4. หมู่บ้านมณฑนา
5. หมู่บ้านมณฑนา เวสต์เกต

ชุมชนหมู่ที่ 12 บ้านรัตนานิรมย์ มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านรัตนานิเบศร์

ชุมชนหมู่ที่ 13 ชื่อบ้านอุดมบุรี มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านรัตนานิเบศร์

ชุมชนหมู่ที่ 14 ชื่อบ้านกฤษดา มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 2 แห่ง คือ

1. หมู่บ้านกฤษดานคร 10
2. หมู่บ้านธนาชิโอ

ชุมชนหมู่ที่ 15 ชื่อบ้านรุ่งเรือง มีหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 1 แห่ง คือ

1. หมู่บ้าน ช.รุ่งเรือง 5

รวมทั้งสิ้น 14 ชุมชน หมู่บ้านจัดสรร 52 จัดสรร, ชุมชน 1 ชุมชน

3.11 สภาพทางสังคม

3.11.1 การศึกษา

มีโรงเรียนรัฐบาล 2 แห่ง คือ

1. โรงเรียนวัดลาดปลาตุก หมู่ที่ 6

2. โรงเรียนจันทร์ทองเยี่ยม หมู่ที่ 4

มีโรงเรียนเอกชน 3 แห่ง คือ

1. โรงเรียนกสิณธร (เซ็นต์ปีเตอร์) หมู่ที่ 6

2. โรงเรียนสาทลศึกษา หมู่ที่ 8

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง

1. เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ดำเนินการ 1 แห่ง

ตั้งที่โรงเรียนวัดลาดปลาตุก หมู่ที่ 7

เอกชนดำเนินการ 3 แห่ง

1. โรงเรียนรุ่งเพชร ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

2. โรงเรียนเทพนิมานพิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 10

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางแพรก หมู่ที่ 4

ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน				ระดับ อาชีวศึกษา	จำนวนครู (ในสังกัด)	จำนวนครู (งบ อปท.)
	ศพด.	ปฐมวัย	ประถม	มัธยม			
1. โรงเรียนวัดลาด ปลาตุก	5	216	715	260	-	68	20
2. โรงเรียนจันทร์ ทองเยี่ยม	-	348	855	-	-	87	-

องค์กรทางศาสนา มี 2 แห่ง

1. วัดลาดปลาตุก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7

2. วัดไผ่เหลือง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4

3.11.2 การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง คือ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านบางแพรก หมู่ที่ 4

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนวัดลาดปลาตุก หมู่ที่ 7

คลินิกเอกชน รวม 11 แห่ง แยกเป็น

คลินิกเวชกรรม 5 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณ หมู่บ้านบัวทอง

คลินิกทันตกรรม 3 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 10

คลินิกเพื่อความงาม 3 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่บ้านบัวทอง หมู่ที่ 6

และในห้าง Big C Extra บางใหญ่ หมู่ที่ 11

คลินิกรักษาสัตว์ รวม 7 แห่ง

ตั้งอยู่ บริเวณหมู่บ้านบัวทอง จำนวน 5 แห่ง ,ชุมชนรัตนานิเบศร์ จำนวน 1 แห่ง

ซอยจันทร์ทองเอี่ยม หมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง

3.11.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน)

อยู่ในเขตดูแลของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง และศูนย์ประสานความปลอดภัยประจำตำบลบางรักพัฒนา หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3.11.4 ยาเสพติด

ในพื้นที่พบว่ามีการค้ายาเสพติด และยังพบรายงานว่ามีผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ และเพื่อเป็นการป้องกันได้มีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการป้องกัน โดยการลงพื้นที่ค้นหา การรณรงค์ป้องกัน จัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนได้ทราบถึงโทษของยาเสพติด

3.11.5 สังคมสงเคราะห์

ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน มีสมาคมอาสาสมัครสงเคราะห์ จำนวน 1 ชุมชน คือ สมาคมอาสาสมัครสงเคราะห์ ชุมชนรัตนานิเบศร์

3.12 ระบบบริการพื้นฐาน

3.12.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนามี 13 สาย รวมความยาวได้ 24,510 เมตร คือ

1. ถนนกาญจนาภิเษก ความยาวประมาณ 1,300 เมตร
2. ถนนบ้านใหม่ – คอนตะลุงพุกและทางหลวงชนบท (อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานโยธาฯจังหวัด) ความยาวประมาณ 1,500 เมตร
3. ถนนบางไผ่หนองเพรางาย อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท ความยาวประมาณ 3,200 เมตร
4. ถนนจันทร์ทองเอี่ยม ความยาวประมาณ 3,000 เมตร
5. ถนนเลียบบคลองบางไผ่ ความยาวประมาณ 4,400 เมตร
6. ถนนเลียบบวัดลาดปลาตุ๊ก ความยาวประมาณ 3,500 เมตร
7. ถนนเข้าวัดบางแพรก ความยาวประมาณ 560 เมตร
8. ถนนทางเข้าวัดมะเดื่อ ความยาวประมาณ 660 เมตร
9. ถนนคลองนายพื้นที่ ความยาวประมาณ 590 เมตร
10. ถนนบ้านกล้วย ความยาวประมาณ 1,000 เมตร

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 11. ถนนคลองนาขิต | ความยาวประมาณ 1,000 เมตร |
| 12. ถนนหน้าโรงเรียนสากล | ความยาวประมาณ 280 เมตร |
| 13. ถนนซอยวัดไผ่เหลือง | ความยาวประมาณ 2,000 เมตร |

3.12.2 การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ยังใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงทั้ง 14 หมู่บ้าน แต่ยังคงขาดไฟส่องทางสาธารณะบางส่วน

3.12.3 การประปา

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ใช้บริการการประปานครหลวง

3.12.4 โทรศัพท์

พื้นที่ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้รับการบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3.12.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้รับการบริการส่งวัสดุต่างๆทางไปรษณีย์ทุกวันและยังมีรถขนส่งเอกชนเพื่อขนส่งสินค้าต่างๆ อย่างสะดวกสบาย เช่น Kerry , 7-eleven ฯลฯ

3.13 การบริการ

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีบริการต่างๆ ดังนี้

3.13.1 ปั๊มใหญ่ จำนวน 7 แห่ง

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------|--------------|
| 1) บริษัทปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก | ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 4 | จำนวน 1 แห่ง |
| 2) บริษัทปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก | ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 11 | จำนวน 1 แห่ง |
| 3) ปั๊มบางจาก ตั้งอยู่ถนนกาญจนาภิเษก | หมู่ที่ 6 | จำนวน 1 แห่ง |
| 4) บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย | ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 15 | จำนวน 1 แห่ง |
| 5) ปั๊มแก๊ส/น้ำมัน | ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 6 | จำนวน 1 แห่ง |
| 6) ปั๊ม PT | ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 7 | จำนวน 1 แห่ง |
| 7) ปั๊มแบบตู้หยอดเหรียญ | | จำนวน 1 แห่ง |

3.13.2 ห้างสรรพสินค้า จำนวน 3 แห่ง

- | | |
|--------------------------|------------|
| 1) ห้างแม็กซ์แวลู | หมู่ที่ 8 |
| 2) ห้างบิ๊กซี เอ็กตรา | หมู่ที่ 11 |
| 3) ห้างเดอะสแควร์บางใหญ่ | หมู่ที่ 12 |

3.13.3 ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 22 แห่ง

- | | |
|-----------------------|---------------|
| 1) ร้านเซเว่นอีเลเว่น | จำนวน 11 แห่ง |
|-----------------------|---------------|

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| 2) ร้านโลตัสเอ็กเพรส | จำนวน 3 แห่ง |
| 3) ร้านเซ็นทรัลเฟรชมาร์เก็ต | จำนวน 4 แห่ง |
| 4) ร้าน Mini บิ๊กซี | จำนวน 2 แห่ง |
| 5) ร้านท็อปส์ เดลี่ ซุปเปอร์มาร์เก็ต | จำนวน 2 แห่ง |

3.13.4 ตลาดสด จำนวน 4 แห่ง

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1) ตลาดหมู่บ้านรัตนวิเบศร์ | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 12 |
| 2) ตลาดหมู่บ้านบัวทอง ซอย 6 | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 10 |
| 3) ตลาดหมู่บ้านบัวทอง ซอย 23 | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 6 |
| 4) ตลาดหมู่บ้านธารทอง 2 | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 6 |

3.13.5 อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 10 แห่ง

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1) บริษัทลือชาทิมเบอร์ (โรงไม้) | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 15 |
| 2) บริษัทพงษ์บัญชาอินคัสตรี | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 6 |
| 3) โรงงานผ้าใบ | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 11 |
| 4) โรงงานผลิตยาตราโพธิ์ | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 8 |
| 5) โรงงานทำพลาสติก เจที แพ็ค ออฟฟูด | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 5 |
| 6) โรงงานทำลูกปืนรด | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 5 |
| 7) โรงงานทำอุปกรณ์ทำเกษตร | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 5 |
| 8) โรงงานประกอบเครื่องปั้มน้ำ | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 4 |
| 9) โรงงานผลิตน้ำดื่ม | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 5 |
| 10) โรงงานวิวัฒนะพลาสติก | ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 8 |

3.13.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

- 1) กลุ่มอาชีพสตรีทำดอกไม้ประดิษฐ์บ้านบัวทอง หมู่ที่ 10
- 2) สนับสนุนส่งเสริมกิจการนวดแผนไทย
- 3) สนับสนุนส่งเสริมกลุ่มอาชีพอื่นๆ

3.13.7 แรงงาน

ส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานจาก พม่า เวียดนาม ลาว

3.14 ประชากร

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีประชากรทั้งสิ้น 45,586 คน เป็นชาย 20,850 หญิง 24,736 คน จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่บ้าน มีดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน / ชุมชน	ชาย	หญิง
2	บ้านคลองบางแพรก	300	364
3	บ้านคลองน้ำค่อม	331	398
4	บ้านบางแพรก	1,381	1,523
5	บ้านคลองบางไผ่	1,451	1,648
6	บ้านโสนลอย	5,079	6,056
7	บ้านลาดปลาตุก	1,122	1,318
8	บ้านคลองวัดลาดปลาตุก	2,513	2,945
9	บ้านอุบลกาญจน์	1,358	1,585
10	บ้านบัวทอง	1,995	2,500
11	บ้านปลายคลองบางแพรก	871	998
12	บ้านรัตนธิเบศร์	1,677	1,980
13	บ้านอุดมบุรี	1,567	1,944
14	บ้านกฤษดา	752	909
15	บ้านรุ่งเรือง	453	568
รวม		20,850	24,736

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 26,276 ครัวเรือน

ข้อมูลจาก อำเภอบางบัวทอง ณ พฤษภาคม 2562

13.15 ระบบเศรษฐกิจ

13.15.1 การเกษตร

ราษฎรดั้งเดิมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เพาะปลูกพืช ผักสวนครัว ปลูกไม้ผล ไม้ดอกไม้ประดับ และการทำนา ซึ่งเป็นอาชีพส่วนใหญ่ที่ราษฎรในเขตตำบลบางรักพัฒนาประกอบอาชีพการงานกัน โดยมีข้อมูลเกษตรกรผู้ปลูกข้าวตำบลบางรักพัฒนาดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ในพื้นที่		รวมจำนวนเกษตรกร ผู้ปลูกข้าวทั้งหมด
		จำนวน เกษตรกร (ราย)	พื้นที่ปลูก (ไร่)	
2	บ้านคลองบางแพรก	2	22	2
3	บ้านคลองน้ำค่อม	-	-	-
4	บ้านบางแพรก	3	28	3
5	บ้านคลองบางไผ่	15	195	15
6	บ้านโสนลอย	9	124	9
7	บ้านลาดปลาตุก	11	248	11
8	บ้านคลองวัดลาดปลาตุก	-	-	-
9	บ้านอุบลกาญจน์	-	-	-
10	บ้านบัวทอง	1	13	1
11	บ้านปลายคลองบางแพรก	-	-	-
12	บ้านรัตนธิเบศร์	-	-	-
13	บ้านอุดมบุรี	-	-	-
14	บ้านกฤษดา	-	-	-
15	บ้านรุ่งเรือง	-	-	-
รวม	ทั้ง 14 หมู่บ้าน	41	630	41

นอกจากนั้นราษฎรที่เข้ามาตั้งรกรากในตำบล เช่น ในหมู่บ้านจัดสรร หรือตามริมถนนที่ตัดผ่านประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ และอุตสาหกรรมในครัวเรือนเล็ก ๆ เป็นต้น

13.15.2 การประมง

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ไม่มีการประมง

13.15.3 การปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนามีเพียงบางส่วนที่เลี้ยง กระบือ และไก่ เพื่อจำหน่ายและบริโภค

มีคลินิกรักษาสัตว์ รวมจำนวน 7 แห่ง

ตั้งอยู่ บริเวณชุมชนบ้านบัวทอง จำนวน 5 แห่ง , ชุมชนรัตนธิเบศร์ จำนวน 1 แห่ง

ซอยจันทร์ทองเอี่ยม หมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง

13.15.4 ลานกีฬา สนามเด็กเล่น และ สวนสาธารณะ รวมจำนวน 20 แห่ง

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ดำเนินการ 1 แห่ง

1. หมู่บ้านรัตนานิเบศร์	จำนวน	4	แห่ง
2. หมู่บ้านกฤษदानนคร 10	จำนวน	1	แห่ง
3. หมู่บ้านธารทอง 1,2	จำนวน	1	แห่ง
4. หมู่บ้านรัตนาวดี	จำนวน	2	แห่ง
5. หมู่บ้านรัตนธานี	จำนวน	1	แห่ง
6. หมู่บ้านมิตรประชา	จำนวน	1	แห่ง
7. หมู่บ้านบัวทอง	จำนวน	5	แห่ง
8. หมู่บ้าน ช.รุ่งเรือง 5	จำนวน	1	แห่ง
9. หมู่บ้านมณฑิพาร์ค	จำนวน	1	แห่ง
10. สำนักงานเทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
11. หมู่บ้านกมลลักษณ์	จำนวน	1	แห่ง
12. หมู่บ้านพญาวิสิทธิ์ 15	จำนวน	1	แห่ง

13.15.5 ชมรมออกกำลังกายในชุมชน รวม 15 ชมรม

1. ชมรม อสม. รพ.สต.บ้านบางแพรก	หมู่ที่	4
2. ชมรมร่มโพธิ์ร่มไทร	หมู่ที่	6
3. ชมรมผู้สูงอายุพุทธรักษา	หมู่ที่	7
5. ชมรมสร้างเสริมสุขภาพนิติบุคคล ม.มณฑิพาร์ค	หมู่ที่	7
6. ชมรมแอโรบิคสุขภาพดี	หมู่ที่	9
7. ชมรมโยคะเพื่อสุขภาพ	หมู่ที่	9
8. ชมรมหนุ่มน้อย-สาวมาก	หมู่ที่	10
9. ชมรมผู้สูงอายุดอกพิกุล	หมู่ที่	10
10. กลุ่มลีลาศเพื่อสุขภาพ	หมู่ที่	10
11. ชมรมรักษาสภาพหมู่บ้านรัตนานิเบศร์	หมู่ที่	12,13
12. กลุ่มเดินรำไท่ฉีเพื่อสุขภาพ	หมู่ที่	12
13. กลุ่ม Day Care ผู้สูงอายุหมู่บ้านรัตนานิเบศร์	หมู่ที่	12
14. ชมรมเปตองหมู่บ้านรัตนานิเบศร์	หมู่ที่	13
15. ชมรมพ่อ-แม่อาสาตำบลบางรักพัฒนา	หมู่ที่	13
16. ศาลาอเนกประสงค์พักผ่อนหย่อนใจ		

17. ชมรมกลุ่มเกษตรกร ตำบลบางรักพัฒนา

18. ชมรมผู้สูงอายุในตำบลบางรักพัฒนา รวมจำนวน 19 ชมรม

- 1) ชมรมผู้สูงอายุตำบลบางรักพัฒนา
- 2) ชมรมผู้สูงอายุริมคลองบางแพรก หมู่ที่ 2
- 3) ชมรมกล้วยไม้ป่า หมู่ที่ 3
- 4) ชมรมผู้สูงอายุบ้านบางแพรก หมู่ที่ 4
- 5) ชมรมผู้สูงอายุบ้านไม่รู้โรย หมู่ที่ 5
- 6) ชมรมผู้สูงอายุแก้วตา (หมู่บ้านบัวทอง) หมู่ที่ 6
- 7) ชมรมผู้สูงอายุแก้วกัลยา หมู่ที่ 6
- 8) ชมรมผู้สูงอายุพุทธรักษา หมู่ที่ 7
- 9) ชมรมผู้สูงอายุร่มไทร หมู่ที่ 7
- 10) ชมรมผู้สูงอายุอนามัยวัดลาดปลาตุ๊ก หมู่ที่ 7
- 11) ชมรมผู้สูงอายุมนวดีพาร์ค หมู่ที่ 7
- 12) ชมรมช่อชัยพฤกษ์ หมู่ที่ 8
- 13) ชมรมผู้สูงอายุขุนพะก้า หมู่ที่ 9
- 14) ชมรมผู้สูงอายุหนุ่มน้อยสาวมาก หมู่ที่ 10
- 15) ชมรมผู้สูงอายุดอกพิกุล (หมู่บ้านบัวทอง) หมู่ที่ 10
- 16) ชมรมผู้สูงอายุบงกช หมู่ที่ 11
- 17) ชมรมผู้สูงอายุหมู่บ้านรัตนวิเบศร์ หมู่ที่ 12,13
- 18) ชมรมผู้สูงอายุหมู่บ้านกฤษดานคร หมู่ที่ 14
- 19) ชมรมผู้สูงอายุหมู่บ้าน ช. รุ่งเรือง 5 หมู่ที่ 15

19. ชมรมผู้พิการตำบลบางรักพัฒนา

ชมรมผู้พิการตำบลบางรักพัฒนา หมู่ที่ 14 หมู่บ้านกฤษดานคร 10

13.15.6 จำนวนหอกระจายข่าว เสียงตามสาย รวมจำนวน 18 จุด

- 1) หมู่บ้านกมลลักษณ์ หมู่ที่ 2
- 2) หมู่บ้านริมคลองบางไผ่ (พฤษาวิไล 15) หมู่ที่ 3
- 3) หมู่บ้านร่มเกล้า 2 หมู่ที่ 4
- 4) หมู่บ้านทิวไผ่เหลือง หมู่ที่ 4
- 5) หมู่บ้านรัตนาวดี หมู่ที่ 5
- 6) หมู่บ้านธารทอง 1 หมู่ที่ 6

7) หมู่บ้านรัตนธานี	หมู่ที่ 6
8) หมู่บ้านบัวทอง	หมู่ที่ 6
9) วัดลาดปลาตุก	หมู่ที่ 7
10) หมู่บ้านมนวดิพาร์ค	หมู่ที่ 7
11) บ้านคุณรำพึง สุขเพชร	หมู่ที่ 8
12) หมู่บ้านบัวทอง	หมู่ที่ 9
13) หมู่บ้านบัวทอง	หมู่ที่ 10
14) หมู่บ้านมิตรประชา	หมู่ที่ 11
15) หมู่บ้านรัตนนิเบศร์	หมู่ที่ 12,13
16) หมู่บ้านกฤษดานคร 10	หมู่ที่ 14
17) หมู่บ้าน ช. รุ่งเรือง 5	หมู่ที่ 15

13.15.7 ศูนย์กระจายข่าวไร้สาย เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา รวมจำนวน 80 จุด

หมู่ที่ 2	บริเวณหมู่บ้านกมลลักษณ์
หมู่ที่ 3	บริเวณบ้านลุงเนียม
หมู่ที่ 4	1. บริเวณวัด ไผ่เหลือง 2. หมู่บ้านเอกลัดดา 3. บริเวณปากทางเข้าอนามัยบางแพรก
หมู่ที่ 5	1. บริเวณหมู่บ้านบัวทอง 8 หน้าสำนักงานหมู่บ้าน 2. บริเวณหมู่บ้านรัตนาวดี สนามกีฬา โครงการ 1 3. บริเวณหมู่บ้านรัตนาวดี สนามกีฬา โครงการ 2
หมู่ที่ 6	1. บริเวณที่ทำกร อบต. ใหม่ 2. บริเวณหมู่บ้านธารทอง 2 ปากซอย 5 3. หมู่บ้านบัวทอง สนามกีฬา ซอย 20 4. บริเวณหมู่บ้านรัตนธานี 5. หมู่บ้านบัวทอง บริเวณสามแยกหน้าโรงเรียนกสิธร
หมู่ที่ 7	1. บริเวณ อบต. เก่า 2. หมู่บ้านมนวดิพาร์ค บริเวณสวนสาธารณะ
หมู่ที่ 8	1. บริเวณบ้านสมาชิกหมู่ 8 (นางบุญน้อย เอ็มเสมอ) 2. บริเวณโรงเรียนสาธิตศึกษา 3. หน้าหมู่บ้านเสรี

- หมู่ที่ 9 1. บริเวณเกาะกลางถนน หน้าซอย 9 หมู่บ้านบัวทอง ปากซอย 10
2. หมู่บ้านบัวทอง ซอย 19 บริเวณป้อมตำรวจ
3. สนามกีฬา ซอย 11 จุดที่ 25 เดิม
- หมู่ที่ 10 1. บริเวณหมู่บ้านบัวทอง สนามกีฬา ซอย 13
2. บริเวณหมู่บ้านบัวทอง หน้าซอย 5
3. หมู่บ้านบัวทอง ซอย 8 หลังวินรตตู้
- หมู่ที่ 11 1. บริเวณหมู่บ้านมิตรประชา สนามกีฬาหมู่บ้าน
2. บริเวณหมู่บ้านรีเจนซี
- หมู่ที่ 12 1. หมู่บ้านรัตนธิเบศร์ บริเวณสนามบาสเก็ตบอล
- หมู่ที่ 13 1. บริเวณหมู่บ้านรัตนธิเบศร์ สามแยก ซอย 4/2
- หมู่ที่ 14 1. บริเวณหมู่บ้านกฤษดานคร 10 บริเวณสโมสร
- หมู่ที่ 15 1. หมู่บ้าน ช.รุ่งเรือง 5 บริเวณทางเชื่อมซอย

13.16 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

13.16.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

เนื่องจากพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองไหลผ่านหลายสาย การจัดตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่ ปลูกเรียงรายตามริมคลอง ปัจจุบันมีถนนตัดผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ เพื่อสะดวกในกาคมนาคม ราษฎรจึงขยายบ้านเรือนออกมาอยู่ ตามริมถนนมากขึ้น อีกทั้งมีหมู่บ้านจัดสรรจำนวนมาก ซึ่งมีราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นในบางหมู่บ้าน ราษฎรส่วนใหญ่ที่เป็นคนดั้งเดิมประกอบอาชีพเกษตรกรรม และราษฎรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรประกอบอาชีพรับจ้าง ,ค้าขาย,รับราชการ เป็นต้น

พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีการดำเนินกิจกรรมด้านเกษตรกรรมซึ่งเป็นราษฎรดั้งเดิมและอีกส่วนหนึ่งเป็นหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งมีราษฎรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นและประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง รับราชการ และอื่น ๆ เป็นต้น ทำให้เป็นแหล่งของชุมชนที่ค่อนข้างมีความรู้ความสามารถ ประกอบกับราษฎรดั้งเดิมได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของภาครัฐในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ส่งเสริมวิชาการทาง การเกษตร แนะนำแหล่งเงินทุนเพื่อให้เกษตรกรกู้ยืม ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม อันเป็นการนำความเจริญมาสู่ท้องถิ่น

13.16.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ปลูกข้าวนาปี	พฤษภาคม – ธันวาคม
ปลูกพืชผักสวนครัว	ตลอดทั้งปี (ตามความเหมาะสม)
รับจ้างทั่วไป	มกราคม – ธันวาคม

13.16.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มี ลำน้ำ ลำคลอง ลำห้วย จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ คลองบางไผ่ คลองวัดลาดปลาตุก คลองนายพื่น คลองนายชิตคลองถนน คลองบางแพรก คลองบ้านกล้วย คลองนายจง คลองบางแพรกน้อย และ คลองลำประโดงหลัง เทศบาล ซึ่งเป็นแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ และเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญในการเพาะปลูกในเขตตำบลบางรักพัฒนา

13.16.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ด้านแหล่งน้ำกินน้ำใช้ ประชาชนส่วนใหญ่จะใช้น้ำจากการประปานครหลวงทั้ง 14 ชุมชน

13.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

13.1.71 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตตำบลบางรักพัฒนา นับถือศาสนาพุทธ

องค์กรทางศาสนา มี 2 แห่ง

วัดลาดปลาตุก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7

วัดไผ่เหลือง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4

13.1.72 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีสงกรานต์ เดือน เมษายน

กิจกรรมโดยสังเขป

ประเพณีลอยกระทง เดือน พฤศจิกายน

กิจกรรมโดยสังเขป

ประเพณีการถวายเทียนพรรษา เดือน กรกฎาคม

กิจกรรมโดยสังเขป

13.17.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ภาษาท้องถิ่นจะใช้ภาษากลางในการสื่อสาร

13.18 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้า OTOP ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ผลการคัดสรร สุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ไทยปี พ.ศ.2562 จำนวน

6 ผลิตภัณฑ์

1. ผลิตภัณฑ์จากกระเป๋าน้ำวัว Nil

ชื่อผู้ประกอบการ : นายนพดล นิลล่อ

ที่อยู่: 104/199 หมู่ที่ 6 ถนนตลิ่งชัน - สุพรรณบุรี
ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
โทรศัพท์: 085-938-2655

2. ผลิตภัณฑ์ กางเกงผ้าปาเต๊ะ

ชื่อผู้ประกอบการ : นางสาวมณฑิยา คันธชุกร
ที่อยู่: 95/185 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี 11110
โทร: 02-925-4199 โทรศัพท์: 081-345-1351

3. ผลิตภัณฑ์ เสื้อผ้าสำเร็จรูปหญิง(เสื้อ)

ชื่อผู้ประกอบการ : นางสาวมณฑิยา คันธชุกร
ที่อยู่: 95/185 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี 11110
โทร: 02-925-4199 โทรศัพท์: 081-345-1351

4. ผลิตภัณฑ์งานประดิษฐ์จากผ้า

ชื่อผู้ประกอบการ : นางศุภพิชญ์ โสมดี
ที่อยู่: 119/59 ซอย 11/2 หมู่ที่ 9 ซอย 11/2 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี 11110
โทรศัพท์: 080-491-6919

5. ผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าขาวม้าสตรี, กางเกงผ้าไทย, กระเป๋าผ้าขาวม้า

ชื่อผู้ประกอบการ : นางสาวเอื้อนทิพย์ รื่นจิตร
ที่อยู่: 8/359 หมู่ที่ 12 หมู่บ้านรัตนานิเบศร์ ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี 11110
โทรศัพท์: 089-514-9887

6. ผลิตภัณฑ์ปลาเค็มอบ โอ โชน, ไข่เค็ม

ชื่อผู้ประกอบการ : นายนภดล แก้วช่วงศรี
ที่อยู่: 7/315 หมู่ที่ 13 ซอย 9/3 หมู่บ้านรัตนานิเบศร์ ตำบลบางรักพัฒนา
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
โทรศัพท์: 089-769-3823

สินค้า OTOP ที่ขึ้นทะเบียน ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี จำนวน 11 ผลิตภัณฑ์

1. ผลิตภัณฑ์: งานปั้นอาหารจิ๋ว,ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินไทย

ชื่อผู้ประกอบการ : นางอุษุกร คงสวัสดิ์

ที่อยู่: 123/45 ซอย 17/2 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรมือถือ: 086-083-2480

2. ผลิตภัณฑ์: แชมพูสูตรสมุนไพร,ครีมนวดผสมสูตรสมุนไพร

ชื่อผู้ประกอบการ: นางวรรณันท์ ชุณหจรัสพัฒน์

ที่อยู่: 96/10 ซอย 15/1 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรมือถือ: 085-917-6216

3. ผลิตภัณฑ์: เสื้อผ้าสำเร็จรูป

ชื่อผู้ประกอบการ: นางสมบูรณ์ ปี่ทอง

ที่อยู่: 95/298 ซอย 15/7 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรมือถือ: 081-371-4155

4. ผลิตภัณฑ์: ต้นไม้มงคล,ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินไทยผสมดินญี่ปุ่น,พวงกุญแจลูกบิด

ผลิตภัณฑ์งานปั้น

ชื่อผู้ประกอบการ: นางสุดใจ ลูประมาณ

ที่อยู่: 188/1 หมู่ที่ 6 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 02-923-5606 โทรมือถือ: 081-371-4559

5. กลุ่มไข่เค็มสมนึก (สูตรโบราณ)

ผลิตภัณฑ์: ไข่เค็ม (สูตรโบราณ ดันตำหรับไชยา)

ประธานกลุ่ม : นายสมนึก พัดสุวรรณ

ที่อยู่: 118/7ซอย 10/1 หมู่ที่ 9 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรมือถือ: 081257-5686 081-754-8182

6. ผลิตภัณฑ์: เปเปอร์มาเช่

ชื่อผู้ประกอบการ: นายนพดล บุญสำราญ

ที่อยู่: 117/399 หมู่ที่ 9 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 081-646-0773

7. ผลิตภัณฑ์: สบู่สมุนไพร gold silk protein honey glycerin soap

ชื่อผู้ประกอบการ: นางชนัญทิพย์ วันแฉะเอาะห์

ที่อยู่: 118/147 ซอย 10/4 หมู่ที่ 9 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110 โทรศัพท์: 081-646-0773

8. ผลิตภัณฑ์: จากเปลือกหอย

ชื่อผู้ประกอบการ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที เอ็น วี แรเวคแอนด์เฟิร์ล

ที่อยู่: 11/188 ซอย 7/7 หมู่ที่ 9 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 02-925-3846 โทรศัพท์: 081-646-0773

9. ผลิตภัณฑ์: โลชั่นทำความสะอาดเอนกประสงค์ โกลกรีนคลีนเซอร์

ชื่อผู้ประกอบการ: หจก.กรีนกู๊ดดีส์โปรดักท์

ที่อยู่: 99/476 ซอยวัดลาดปลาตุ๊ก ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 083-073-8827

10. ผลิตภัณฑ์: กระเป๋านั่งเทียม

ชื่อผู้ประกอบการ: นางรัชฎริดา พิพิธจิรโสภณ

ที่อยู่: 113/236 ซอย 6/9 หมู่ที่ 10 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 081-653-0061

11. ผลิตภัณฑ์: สบู่สมุนไพรสารสกัดจากมะนาว

ชื่อผู้ประกอบการ: นางรัชฎยธร แนวพนิช

ที่อยู่: 2/583 หมู่บ้านรัตนานิเบศร์ หมู่ที่ 13 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี 11110

โทรศัพท์: 094-963-6359

13.19 ทฤษฎีการธรรมชาติ

13.19.1 น้ำ

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มี ลำน้ำ ลำคลอง ลำห้วย จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ คลองบางไผ่ คลองวัดลาดปลาตุก คลองนายพิน คลองนายชิต คลองถนน คลองบางแพรก คลองบ้านกล้วยคลองนายจง คลองบางแพรกน้อย และคลองลำประโดงหลังเทศบาลซึ่งเป็นแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ และเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญในการเพาะปลูกในเขตตำบลบางรักพัฒนา

13.19.2 ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นชุมชนเมือง พื้นที่ป่าไม้ไม่มี

13.19.3 ภูเขา

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนามีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา

13.19.4 คุณภาพของทรัพยากร

ทรัพยากรในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีที่ดินที่ใช้ในการเกษตร โดยเฉพาะการทำนา ปลูกข้าว ตลอดทั้งปี ***

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้
 อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด (2544) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักการสราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ

ตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุและตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อุดม อิ่มอรชร (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกตูม จำนวน 394 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่น 0.50 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ซึ่งผลการวิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีจำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเสมอภาค 2) ความรวดเร็ว 3) ความเชื่อถือ 4) การดูแลเอาใจใส่ 5) ด้านคุณธรรม ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วราภรณ์ หมั่นหาญ (2553) ที่ได้วิจัยศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองขลุง จำนวน 368 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่/อำนวยความสะดวก และด้านระบบบริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จิรัฐา ทิศกระโทก (2552) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Ended Form) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.8981 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) หากพบความแตกต่างทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวและด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ และอาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

นภดล สาริบุตร (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์ การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

มังกร ชูระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ และศึกษา

ข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ หรือระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จกตรี วสันต์ชื่น (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร การขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข และการชำระภาษีของสำนักงานคลัง จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมาบตาพุดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อแยกแต่ละภารกิจพบว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร การรับชำระภาษีสำนักงานคลัง และงานบริการใบอนุญาตด้านสาธารณสุขในระดับมากเช่นเดียวกัน

วรลักษณ์ พลสมม และปุลณัฐ ยศกันโท วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งเสริมการขายมีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด หากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็นได้แก่ เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำ มีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่าง ๆ และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง