



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ  
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๔

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๓
ความสำคัญของการวิจัย	๑๓
ขอบเขตการประเมิน	๑๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๓
นิยามคำศัพท์	๑๔
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๔
บทที่ ๒	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๒
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๒๗
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๘
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๓๒
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๗
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๔๐
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๐
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
เกณฑ์การแปลผล	๔๑
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๒
บทที่ ๕	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๖
บรรณานุกรม	๕๙
ภาคผนวก	๖๒

# บทที่ ๑ บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญ

### ๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

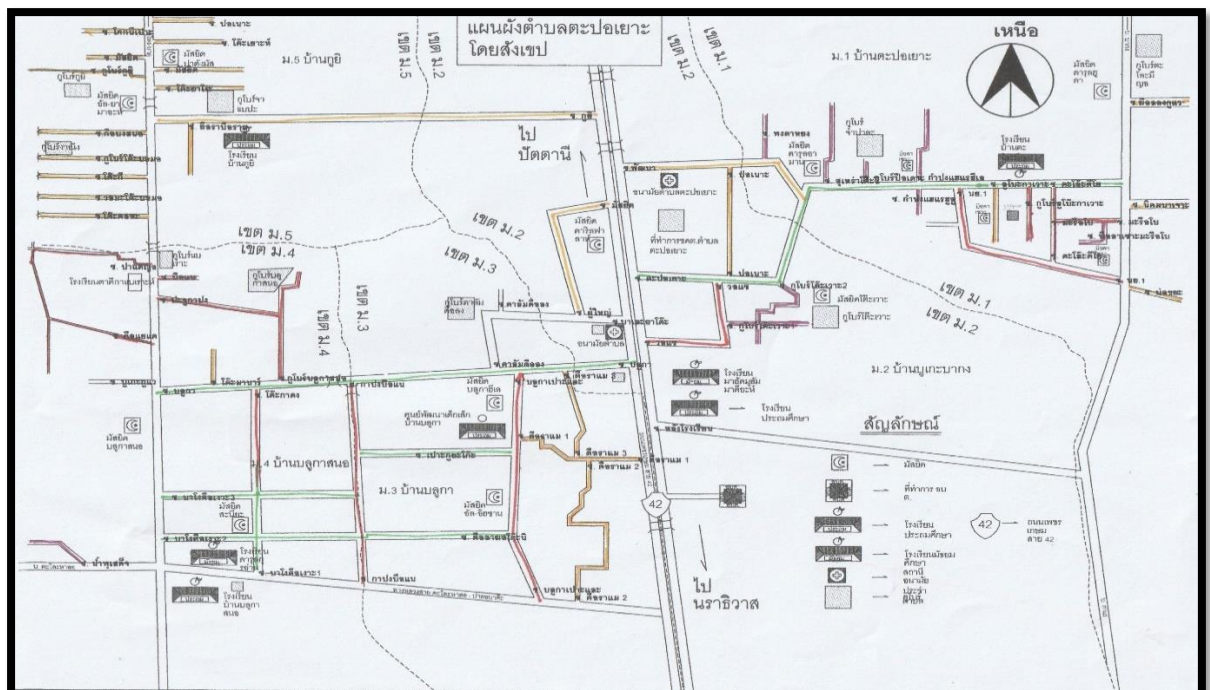
**ประวัติความเป็นมา** คำว่าตะโปเยาะ เป็นภาษาถิ่น แปลว่า ต้นไม้ชนิดหนึ่ง ผลมีหนามคล้ายขนุน ผลโตขนาดเท่าส้มโอ รับประทานได้ มีรสเปรี้ยวอมหวาน กล่าวกันว่าเมื่อสมัยก่อนมีต้นตะโปเยาะขนาดใหญ่ อยู่ที่หมู่ที่ ๑ บ้านตะโปเยาะ มีราษฎรอพยพเข้ามาอาศัยตั้งแต่สมัยใดไม่ปรากฏหลักฐาน แต่จากการสันนิษฐาน ประมาณ ๑๐๐ ปี ทางราชการรวมเอา ๕ หมู่บ้าน คือบ้านตะโปเยาะ บ้านบุเกะบางก บ้านบลูกาสนอ บ้านบลูกาและบ้านกุย ตั้งเป็นตำบลใช้ชื่อว่า ตำบลตะโปเยาะ และได้จัดตั้งเป็นสภาตำบลเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๙ และได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปเยาะ ตามประกาศของราชกิจจานุเบกษาวันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๙

**ภาษาที่ใช้** ส่วนใหญ่จะเป็นภาษามลายู ซึ่งได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ และการติดต่อสัมพันธ์กับชาวมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้าน ในปัจจุบันชาวไทยมุสลิมได้เริ่มนิยมใช้ภาษาไทยมากยิ่งขึ้น และมากกว่าร้อยละ ๕๐ สำหรับชายไทยมุสลิมจำเป็นต้องเรียนรู้คำศัพท์อัลกุรอาน เพื่อใช้ในการประกอบศาสนกิจประจำวัน จึงสามารถอ่านและเขียนภาษาอาหรับได้เป็นอย่างดี

**พื้นที่/อาณาเขต** ตำบลตะโปเยาะมีเนื้อที่ทั้งสิ้น ๓๔.๓๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๑,๔๖๘.๗๕ ไร่มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลลูโบะสาวอ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลลูโบะปือซา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลสุวาริ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

### แผนที่ที่ตั้งตำบลตะโปเยาะ



ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ลาดเทจากทิศตะวันตกสู่ตะวันออก ซึ่งค่อยๆ ลาดเทลงเป็นที่ราบลุ่ม โดยเริ่มจากพื้นที่ภูเขาในหมู่ที่ ๔ และหมู่ที่ ๕ สู่หมู่ที่ ๓ หมู่ที่ ๒ สภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การเพาะปลูก

### ๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศมี ๒ ฤดู คือฤดูร้อนกับฤดูฝน โดยฤดูร้อนจะเริ่มเดือนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน และฤดูฝนจะเริ่มในช่วงเดือนพฤษภาคม - มกราคม จะเริ่มมีฝนตกหนักติดต่อกันไปถึงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม โดยจะมีฝนตกหนักในเดือนพฤศจิกายน

### ๑.๔ ลักษณะของดิน

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นลักษณะดินร่วนเหมาะแก่การเพาะปลูกสวนผลไม้ ปลูกยางพาราและทำนาข้าว ส่วนที่ดินแกวบ้านตะโละมีญอ มีลักษณะเป็นดินพรุเหมาะแก่การปลูกปาล์มเนื้อที่ประมาณ ๒๕๐ไร่ และประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นประกอบการทางการเกษตร โดยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบริเวณรอบนอกมีการทำสวนผลไม้ ทำนาและสวนยางพาราในเขตเทือกเขาบูโด-สุโขงป่าดี

### ๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำของตำบลตะปอเยาะ ประกอบด้วยสายน้ำเล็กๆ ไหลมาจากภูเขาซึ่งเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

๑. ลำธารเกาะแต เป็นสายน้ำเล็กๆ ตัดผ่าน หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ ในช่วงฤดูแล้งน้ำจะแห้งไม่เพียงพอแก่การทำกรเกษตร
๒. ลำธารน้ำพุเสด็จ เป็นสายน้ำเล็กๆ ตัดผ่าน หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ ในช่วงฤดูแล้งน้ำจะแห้งไม่เพียงพอแก่การทำกรเกษตร
๓. ลำธารจาเราะบวระ เป็นสายน้ำเล็กๆ ตัดผ่าน หมู่ที่ ๕ บ้านกุย ในช่วงฤดูแล้งน้ำจะแห้งไม่เพียงพอแก่การทำกรเกษตร
๔. สระเก็บน้ำ จำนวน ๓ แห่ง หมู่ที่ ๑ บ้านตะโละมีญอ
๕. น้ำตกน้ำพุเสด็จ หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ เป็นเขตอุทยานแห่งชาติ
๖. น้ำตกจาเราะเกาะแต หมู่ที่ ๕ บ้านกุย เป็นเขตอุทยานแห่งชาติ

## ๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

### ๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลตะปอเยาะ มีหมู่บ้านทั้งหมด ๕ หมู่บ้าน (อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะทั้งหมด) ประกอบด้วย

หมู่ที่ ๑ บ้านตะปอเยาะ	มีนายอนุเช็ง เจ๊ะเตะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒ บ้านบูเกะบาง	มีนายฮาซัน เช็ง	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๓ บ้านบลูกา	มีนายสุชาติ ตือราแม	ตำแหน่งกำนัน
หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ	มีนายเจ๊ะมิง ลีมาอะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕ บ้านกุย	มีนายมะรอโซ ฟิริซี	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน

## ๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ตำบลตะปอเยาะมีจำนวน ๕ หมู่บ้าน ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ ครั้งล่าสุด เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๔

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ปี ๒๕๕๕ คือ ๕,๗๒๒ คน
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ปี ๒๕๕๕ คือ ๔,๕๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๘
- จำนวนผู้ไม่ประสงค์ลงคะแนน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐
- จำนวน บัตรเสีย ๙๒ บัตร คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๓

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิ ปี ๒๕๕๕	จำนวน ผู้มาใช้สิทธิ	คิดเป็น ร้อยละ	บัตรเสีย	คิดเป็น ร้อยละ	บัตรไม่ ประสงค์ฯ	คิดเป็น ร้อยละ
๑	บ้านตะปอเยาะ	๑,๑๔๗	๘๙๒	๗๗.๗๗	๑๗	๑.๙๑	๓	๐.๓๔
๒	บ้านบุเกะบาง	๑,๐๐๘	๗๙๔	๗๘.๗๗	๑๖	๒.๐๒	๕	๐.๖๓
๓	บ้านบลูกา	๑,๐๕๗	๘๗๖	๘๒.๘๘	๒๕	๒.๘๕	๓	๐.๓๔
๔	บ้านบลูกาสนอ	๑๕๒๐	๑,๑๙๘	๗๘.๘๒	๒๐	๑.๖๗	๒	๐.๑๗
๕	บ้านกุย	๙๙๐	๗๖๕	๗๗.๒๗	๑๔	๑.๘๓	๑	๐.๑๓
รวม		๕,๗๒๒	๔,๕๒๕	๗๙.๐๘	๙๒	๒.๐๓	๑๔	๐.๓๐

## ๓. ประชากร

### ๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนราษฎร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านตะปอเยาะ	๔๒๘	๘๖๙	๙๕๘	๑,๘๒๗
๒	บ้านบุเกะบาง	๔๘๒	๘๒๗	๙๓๙	๑,๗๖๖
๓	บ้านบลูกา	๔๑๑	๙๕๒	๙๕๔	๑,๙๐๖
๔	บ้านบลูกาสนอ	๕๕๓	๑,๓๐๒	๑,๒๓๖	๒,๕๓๘
๕	บ้านกุย	๓๗๔	๘๐๔	๘๑๔	๑,๖๑๘
รวม		๒,๒๔๘	๔,๗๕๔	๔,๙๐๑	๙,๖๕๕

(ข้อมูลทะเบียนราษฎร มีนาคม ๒๕๖๖)





- สูงกว่าระดับปริญญาตรี                      ประมาณร้อยละ ๐
- ไม่ได้รับการศึกษา                              ประมาณร้อยละ ๑.๕๖

๓) จำนวนสถาบันการศึกษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

	ชื่อโรงเรียน	ผู้บริหาร /ผู้รับใบอนุญาต	ห้องเรียน	จำนวนบุคลากร			จำนวนนักเรียน		
				ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
<b>ระดับปฐมวัย ๑ แห่ง</b>									
๑	ศพด.บ้านบลูกา	นายอาหะมะ วายะ	๒	-	๔	๔	๒๕	๒๐	๔๕
๒	ศตม.ดาร์ลุอามาน	นายต่วนหะ ต่วนกะจิ	๓	-	๔	๔	๑๗	๒๕	๔๒
<b>ระดับประถมศึกษา ๔ แห่ง</b>									
๑	โรงเรียนบ้านตะโละมีญูอ	นายฮัมดาน เบ็ญญูโซฟ	๙	๕	๙	๑๕	๑๐๐	๑๐๒	๒๓๓
๒	โรงเรียนบ้านบุเกะบาง	นายเสรีพงษ์ คงสา	๑๖	๑๐	๒๕	๑๕	๑๙๕	๒๐๐	๓๙๕
๓	โรงเรียนบ้านบลูกสนอ	นายมงคล ชมดีวัง	๙	๘	๑๓	๒๑	๑๑๘	๙๒	๒๑๐
๔	โรงเรียนบ้านกุย	นางสาวนุรฮายาดี ฮามิ	๙	๗	๑๐	๑๗	๕๖	๖๓	๑๑๙
<b>ระดับมัธยมศึกษา ๒ แห่ง</b>									
๑	ร.ร.มาฮัดมุฮัมมาดีนียะห์	นายอับดุลมูตอลีบ ดอรอแม	๙	๘	๘	๑๖	๑๖๐	๑๓๗	๒๙๗
๒	ร.ร.ดาร์ลุกูรอาณิลการิม	นายอับดุลเราะห์มานอับดุลสมัด	๑๒	๑๗	๑๙	๕๗	๘๐	๗๙	๑๕๙
	<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๘๓</b>	<b>๘๓</b>	<b>๕๙</b>	<b>๑๐๓</b>	<b>๑๖๒</b>	<b>๙๐๒</b>	<b>๘๕๙</b>

(ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒)

ระดับการศึกษาตาดีดา (ฝ่ายศาสนา) ปีการศึกษา ๒๕๖๐

ที่	ชื่อโรงเรียน	ชื่อผู้บริหาร	หมู่	ปีดำเนินการ	จำนวนครู			จำนวน.		
					ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
๑	โรงเรียนดาร์ลุอามาน	นายต่วนหะ ต่วนกะจิ	๑	๒๕๕๓	๕	๓	๘	๔๐	๔๐	๘๐
๒	โรงเรียนดาร์ลุฮุดา	นายปือราเฮง สามะแต	๑	๒๕๕๕	๓	๔	๗	๕๕	๖๘	๑๒๓
๓	โรงเรียนดาร์ลุฟาละห์	นายซาฟิอี เจ๊ะเลาะ	๒	๒๕๕๓	๔	๔	๘	๕๓	๖๕	๑๑๘
๔	โรงเรียนดาร์ลุฟิรเดาส์	นายสตี รอแมดี	๓	๒๕๕๓	๒	๔	๖	๕๒	๕๕	๑๐๗
๕	โรงเรียนนุรุลอิฮซาน	นายหะยีมะ ดาโอะ	๓	๒๕๕๓	๔	๓	๗	๖๒	๔๙	๑๑๑
๖	โรงเรียนปาลุกาสนอ	นายมะแต ลิมา	๔	๒๕๕๓	๖	๖	๑๒	๕๓	๕๓	๑๐๖
๗	โรงเรียนดาร์ลุอีมาน	นายอับดุลเราะห์มานอับดุลสมัด	๔	๒๕๕๓	๓	๕	๘	๕๕	๖๓	๑๑๘
๘	โรงเรียนอัลยามาอ๊ะ	นายสือแมแวกามิลลา	๕	๒๕๕๓	๒	๔	๖	๖๒	๖๐	๑๒๒
๙	โรงเรียนนุรุลยาเกีน	นายอับดุลอาชีซ ฟิรีซี	๕	๒๕๕๕	๑	๕	๖	๒๙	๓๘	๖๗
	<b>รวมทั้งหมด</b>				<b>๓๐</b>	<b>๓๘</b>	<b>๖๘</b>	<b>๔๖๑</b>	<b>๔๙๑</b>	<b>๙๕๒</b>

(ข้อมูล สช.อำเภออีจิ่ง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑)

#### ๔.๒ สาธารณสุข

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะปอเยาะ ๑ แห่ง

#### ๔.๓ อาชญากรรม (-)

#### ๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหาด้านยาเสพติดในพื้นที่ตำบลตะปอเยาะ ได้มีการระดมความคิด เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจากหลายๆ ภาคส่วนในพื้นที่ และได้มีการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ เช่น การคัดกรองผู้เสพ การส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษา เป็นต้น

#### ๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ ได้ส่งเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงมีการดำเนินการเกี่ยวกับด้านการสังคมสงเคราะห์ เช่น การปรับปรุงที่อยู่อาศัยของผู้พิการ เป็นต้น

### ๕. ระบบบริการพื้นฐาน

#### ๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางการคมนาคมขนส่งสายหลักในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ ประกอบด้วย ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ได้แก่

- ๑) ทางหลวงแผ่นดิน (เพชรเกษม ๔๒ ) สายปัตตานี - นราธิวาส
- ๒) ทางหลวงแผ่นดิน สายตะโละพะลอ - ปาลอบาโต๊ะ

ถนนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้แก่

- ๑) สายตะโละมิญอ - กาแร (ตำบลลูโบะปือซา) หมู่ที่ ๑
- ๒) สายตะโละมิญอ - กะหุ้ง (ตำบลลูโบะสาวอ) หมู่ที่ ๑

ถนนในเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ได้แก่

- ๑) ถนนลาดยางพาราแอสฟัลท์ซอยนิคมสหกรณ์บาเจาะ หมู่ที่ ๑

ถนนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ๑) สายตะปอเยาะ-ตะโละมิญอ (ซอยตะปอเยาะ) ( นธ.ถ.๓๗-๐๐๕) หมู่ที่ ๑
- ๒) ถนนสายทางบลูกาฮีเล - สายทางหอนาฬิกาบลูกาสนอ (นธ.ถ.๓๗-๐๐๖) หมู่ที่ ๓ - ๔
- ๓) คสล.สายบ้านกูย - สามแยกมือเงาะ (ถนนที่ได้รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวงชนบท ปัจจุบันชื่อ ถนนคสล.สายบ้านกูย) (นธ.ถ.๓๗-๐๑๖) หมู่ที่ ๕
- ๔) ถนนสายบลูกาสนอ-กูย (นธ.ถ.๓๗-๐๑๔) หมู่ที่ ๔-๕
- ๕) สายข้างรพ.สต.ตะปอเยาะ (ซอยพัฒนา) หมู่ที่ ๒
- ๖) สายดาลัยดือลง (ซอยบาเละยาโตะ) หมู่ที่ ๒
- ๗) สายบลูกาฮูลู - บลูกาฮีเล (ซอยบลูกาเปาะละ) หมู่ที่ ๓
- ๘) สายบลูกาฮูลู - กำปังปือแน (ซอยเปาะกูยะโกะ) หมู่ที่ ๓
- ๙) สายบลูกาฮูลู - บาโงตือเงาะ (ซอยตือลาฆอโตะนิ-ซอยบาโงตือเงาะ ๒) หมู่ที่ ๓ - ๔
- ๑๐) สายกำปังปือแน-ทางหลวงตะโละพะลอ (ซอยกำปังปือแน) หมู่ที่ ๔
- ๑๑) สายวอแซ-ตะปอเยาะ (ซอยวอแซ) หมู่ที่ ๒
- ๑๒) สายบาโงตือเงาะ (ซอยบาโงตือเงาะ ๓) หมู่ที่ ๔
- ๑๓) สายกูย-เงาะ (ซอยกูย) หมู่ที่ ๕
- ๑๔) สายกูย - เงาะ (ซอยกูย) หมู่ที่ ๕
- ๑๕) สายตะโละกาตง - บาโงตือเงาะ ๑ หมู่ที่ ๔

## ๕.๒ การไฟฟ้า

ในพื้นที่ตำบลตะปอเยาะ มีไฟฟ้าเข้าถึงทั้ง ๕ หมู่บ้าน ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ เกือบทุกครัวเรือน มีไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน ๖๐ จุด ที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้เนื่องจากเป็นบ้านที่กำลังก่อสร้างใหม่และแยกบ้านอยู่ในสถานที่ห่างไกลจากชุมชน

## ๕.๓ การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะยังไม่มีกิจการประปาใช้แต่กรมชลประทานได้สร้างประปาภูเขาใช้เฉพาะ ม.๒-๕ เช่นฝายทดน้ำของพระราชดำริ (น้ำตกพุนเสด็จ) หมู่ ๔ บ้านบลูกาสนอ ฝายขนาดเล็กของชลประทานจังหวัดนราธิวาสตั้งอยู่ หมู่ ๕ บ้านกูย

หมู่ที่ ๑ บ้านตะปอเยาะ	มี - ครัวเรือน
หมู่ที่ ๒ บ้านบูกะบาง	มี ๔๒ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๓ บ้านบลูกา	มี ๑๑๒ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ	มี ๓๕๐ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๕ บ้านกูย	มี ๓๒๐ ครัวเรือน

## ๕.๔ โทรศัพท์

มีโทรศัพท์บ้าน (พื้นฐาน) จำนวน ๗๑ ครัวเรือนโดยประมาณ โทรศัพท์มือถือ ๔๙๘ ครัวเรือนโดยประมาณ และมีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตตำบล ๑ แห่ง ณ ที่ทำการอบต.ตะปอเยาะ

## ๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (ปณ.ช.) ตำบลตะปอเยาะตั้งอยู่ ๑ แห่ง ที่ หมู่ ๒ บ้านบูกะบาง ตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

## ๖. ระบบเศรษฐกิจ

### ๖.๑ การเกษตร

มีเนื้อที่ในการทำการเกษตร ๑๓,๒๔๙ ไร่ ลักษณะการประกอบอาชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ สามารถแยกรายละเอียดดังนี้

๑. การทำข้าวนาปี มีพื้นที่ ๒,๗๔๒ ไร่ และครัวเรือนที่ประกอบอาชีพทำนา มีประมาณ ๕๒๕ ครัวเรือน ผลผลิตโดยเฉลี่ย ๓๖๐ กิโลกรัมต่อไร่

๒. ทำสวนยางพารา มีพื้นที่ ๗,๔๓๗ ไร่ และครัวเรือนที่ประกอบอาชีพทำสวนยางประมาณ ๑,๑๒๙ ครัวเรือน ผลผลิตโดยเฉลี่ย ๒๓๐ กิโลกรัมต่อไร่

๓. การทำสวนผลไม้ มีพื้นที่ ๑,๑๔๓ ไร่ และครัวเรือนที่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ ประมาณ ๑,๐๕๕ ครัวเรือน สร้างรายได้ต่อครัวเรือน โดยเฉลี่ยปีละ ๕๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐ บาท

(ข้อมูลเกษตรอำเภอเมือง ประจำปี ๒๕๖๔)

## ๖.๒ การประมง

ส่วนใหญ่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลตะปอเยาะ จะทำประมงน้ำจืด เช่น ปลาไนล์, ปลาตุ๊ก, ปลาตะเพียน, ปลาหมอไทยและกุ้งก้ามแดง/กุ้งเครพิช

(ข้อมูลประมงอำเภอยิ่งอวันที่ ประจำปี ๒๕๖๔)

## ๖.๓ การปศุสัตว์

การประกอบกิจการปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพ ได้แก่ วัวพันธุ์พื้นเมือง ควาย ไก่ เป็ด แพะ เป็นต้น และเพื่อค้าขายภายในเขตตำบล โดยมีข้อมูลการเลี้ยงสัตว์ ดังนี้

หมู่	เกษตรกร(ราย)	โคเนื้อ	กระบือ	ไก่	เป็ดเทศ	แพะ
๑	๑๑๕	๔๓๖	๔	๒,๕๐๓	๙๕๖	๑๐๕
๒	๑๔๒	๑๖๒	๐	๒,๖๑๑	๑,๔๘๕	๙๙
๓	๑๖๓	๑๓๑	๑๓	๓,๓๔๓	๑,๔๒๑	๑๐๒
๔	๑๙๔	๓๕๔	๔	๔,๒๓๔	๑,๗๕๕	๒๕๙
๕	๑๐๕	๑๖๖	๐	๒,๑๗๓	๑,๐๕๘	๖๐
รวม	๗๔๐	๑,๓๖๓	๒๕	๑๕,๒๖๖	๖,๘๗๔	๖๔๕

(ข้อมูล สำนักงานปศุสัตว์ อ.ยิ่งอ ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

## ๖.๔ การบริการ

ในเขตตำบลไม่มีการบริการด้านการขนส่งสินค้า มีแต่สถานีจอตรถประจำทางสายปัตตานี - สุโหงโกลก ที่หมู่ ๒ บ้านบุเกะบางเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

## ๖.๕ การท่องเที่ยว

จุดท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลตะปอเยาะ มีอยู่ ๒ จุดคือ

จุดที่ ๑ น้ำพุเสด็จ หมู่ ๔ บ้านบลูกาสนอ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ครั้งหนึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว(ร.๙) เสด็จเคยประพาสมาที่ตำบลตะปอเยาะไม่ปรากฏในปีใด ปัจจุบันทำเป็นแหล่งอ่างเก็บน้ำหรือฝายเก็บน้ำเพื่อหล่อเลี้ยงประชาชนหมู่ ๒-๔ ในอุบิโกคบริโกค

จุดที่ ๒ แหล่งชมทัศนียภาพนกเงือกเทือกเขาเยื่อลาแปอยู่ หมู่ที่ ๔ บ้านบลูกาสนอ ซึ่งทางสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนราธิวาสกำลังก่อสร้างและจะมอบให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะดูแลต่อไป

## ๖.๖ อุตสาหกรรม

ในบริเวณใกล้เคียงกับชุมชนตำบลตะปอเยาะ ระหว่างรอยต่อ ๒ ตำบลคือหมู่ ๓ บ้านบลูกา ตำบลตะปอเยาะและหมู่ ๕ บ้านยาโงะตำบลลูโบะบือซา มีโรงงานแปรรูปยางพาราเพื่อส่งไปต่างจังหวัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่เกิดขึ้น ๒ ตำบลในอำเภอยิ่งอ สร้างให้ประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงมีรายได้

## ๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

จากการสำรวจแหล่งกลุ่มอาชีพในตำบลตะปอเยาะ ปรากฏมีกลุ่มอาชีพประมาณ ๙ กลุ่มดังนี้

- หมู่ ๑ บ้านตะโละมีญอ กลุ่มทำขนมบ้านผู้ใหญ่อำเซาะ  
หมู่ ๒ บ้านบูเกะบาง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทำสบู่นมแพะ  
หมู่ ๓ บ้านบลูกา กลุ่มขนมโดนัท, กลุ่มย่านลิเภา  
หมู่ ๔ บ้านบลูกาสนอ กลุ่มซาลาเปาทอด, กลุ่มจักสานจากหนังสือพิมพ์, กลุ่มทำขนมแห้ง  
หมู่ ๕ บ้านกูย กลุ่มทำขนม, กลุ่มทำผ้าบาติก

## ๖.๘ แรงงาน

ส่วนใหญ่แรงงานของตำบลตะปอเยาะ เด็กและเยาวชนและวัยทำงานจะไปทำงานที่ประเทศมาเลเซีย ไปเป็นแรงงานที่ฝีมือ เช่น ทำงานก่อสร้างบ้านประมาณร้อยละ ๓ ร้อยละ ๗ จะไปกรีดยาง ร้อยละ ๑๐ จะรับจ้างทั่วไปเนื่องจากค่าแรงในตำบลตะปอเยาะ ค่าแรงงานก่อสร้างช่างต่ำ ๒๐๐-๒๕๐ บาท/วัน ค่าจ้างทั่วไป ๑๐๐ -๒๕๐ บาท/วัน

## ๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### ๗.๑ การนับถือศาสนา

ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๙.๙๘ ประชาชนในตำบลนับถือศาสนาอิสลาม มี ๐.๐๒ นับถือศาสนาพุทธ อยู่ที่หมู่ที่ ๒ บ้านบูเกะบาง เป็นชาวจีนที่อพยพมาค้าขายอย่างพาราในช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ มีมัสยิดทั้งหมด ๙ มัสยิด บาลาเซาะประมาณ ๑๖ แห่งกระจายอยู่แต่ละหมู่บ้าน

### รายชื่อมัสยิดตามหมู่บ้านในตำบลตะปอเยาะ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อมัสยิด	ชื่ออิหม่าม	ชื่อคอเต็บ	ชื่อบิหลัน
๑	บ้านตะปอเยาะ	ดารุลอามาน	นายถ้วนฮะ ต่วนกะจิ	นายรอฮินซะมานิ	นายสะมะแอ ดาหะแม
๑	บ้านตะโละมีญอ	ดารุลฮูดดา	นายปือราเฮง สามะแต	นายนิแฮ ต่วนยากง	นายอาแว มะดีชู
๒	บ้านบูเกะบาง	ดาร์ลฟาละห์	นายซาฟิอี เจ๊ะเลาะ	นายอับดุลวาฮับหะสนิ	นายมะนอ โตปะปาแซ
๓	บ้านบลูกาฮิเล	บลูกาฮิเล	นายฮาแวตอเลาะ	นายอาแซ เบ็ญอับดุลชอมัด	นายยูนู สะมะแอ
๓	บ้านบลูกาสูดู	นุรุลอิฮซาน	นายหะยีหะมะ ดาโอะ	นายดอโรแมดอโรแม	นายมะลาฮีเจ๊ะหะ
๔	บ้านบลูกาสนอ	ปะลูกาสนอ	นายหมัดยูโซฟ หะยีดิง	นายอับดุลซาลาม ลีมา	นายอาแว กาดามุง
๔	บ้านกูแวง	ดารุลอีมาน	นายอับดุลเร้าห์มาน อับดุลสมัด	นายแวสะมะแอ กูมิง	นายมะรอสตี อามิง
๕	งานึง	กูยิ	นายสือแมแวกามีลา	นายอับดุลรอฮิง ลีมา	นายอับดุลกาเร็ บูยา
๕	กูยิ	ปาดังมัสกูยิฮิเล	นายอับดุลอาชีซ ฟิรีซี	นายสือแมง สามะงิ	นายสาแม สาอูยูแต

(ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔)

### ๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและงานประจำปีในตำบลตะปอเยาะ งานออซุรอสัมพันธ์ในช่วงเดือนมุฮัรรอหมของทุกปี อิัจเราะห์จะทำกวนขนมออซุรอแจกจ่ายแต่ละหมู่บ้าน และงานเมาลิดสัมพันธ์ช่วงเดือนรอบีอูลอ่าวาลของทุกปี อิัจเราะห์

### ๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาในตำบลตะปอเยาะส่วนใหญ่จัดทำย่านลิเภาเพื่อส่งขายให้พระราชินีเสด็จช่วงเดือนกันยายนของทุกปีซึ่งเป็นช่วงการจัดงานของดีเมืองนราธิวาส งานลองกอง งานเรือกอกและทำให้รายได้ของภูมิปัญญาท้องถิ่นมีรายได้ที่สูงขึ้น และการทำกรอบรูปโคมไฟอ่านหนังสือด้วยกะลามะพร้าวเพื่อส่งขายแต่ละพื้นที่สร้างรายได้แก่ชุมชนเป็นอย่างมาก

ส่วนภาษาที่ใช้ในสื่อสารและกันเป็นภาษามลายู ภาษาที่ติดต่อกับราชการใช้ภาษาไทย และจะมีการเรียนการสอนในโรงเรียนคือภาษาอาหรับ ภาษามาลาเลย์ ภาษาอินโดนีเซียและภาษาอังกฤษเพื่อให้ชาวตำบลตะปอเยาะได้รู้หลากหลายภาษา

### ๗.๔ OTEP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองในตำบลตะปอเยาะไม่มี มีแต่ของที่ระลึกที่ติด OTOP ของตำบลได้แก่

๑. กลุ่มผ้าบาติกบ้านกุย เป็นกลุ่มสตรีจากแต่ละหมู่บ้าน ในตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสหัวหน้ากลุ่ม คือ น.ส.กิติมา มะสุละ มีสมาชิก ๑๐ คน ประวัติ ระยะแรกสมาชิกจะผลิตใช้เองและผลิตใช้ในครอบครัวเท่านั้น แต่มีคนได้รู้จักผ้าบาติกมากขึ้น ได้มีการสั่งซื้อมาเรื่อยๆ จนสมาชิกบางคนผลิตไม่ทันกับทุนและเวลาที่มีอยู่ เพื่อให้สะดวกให้กับลูกค้า ก็รวมกลุ่มสมาชิกในแต่ละหมู่บ้านเพื่อมาผลิตที่เดียวกันโดยสมาชิกได้ร่วมทุน ทุนส่วน และช่วยกันทำในกลุ่ม เพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าทั่วไป

๒. กลุ่มกะลามะพร้าว เป็นกลุ่มการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าวเป็นการประดิษฐ์เชิงวัสดุในท้องถิ่นเป็นผลผลิตทางศิลปะ เพิ่มคุณค่าทางเศรษฐกิจได้ โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีราษฎรบ้านบลูกาสนอ หมู่ที่ ๔ ต.ตะปอเยาะ อ.เมือง ได้รับการเรียนรู้มีความคิดประดิษฐ์ รูปแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น โคมไฟของชำร่วย พวงกุญแจเป็นส่วนใหญ่ จากการประกอบอาชีพประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ของกลุ่มดังกล่าวแล้วสมาชิกได้มีการพัฒนารูปแบบการประดิษฐ์เพิ่มขึ้น ผลจากการพัฒนาการผลิตได้เปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์จากผลิตภัณฑ์ดั้งเดิมเป็นผลิตภัณฑ์ในกรอบรูปติดผนัง สามารถออกแบบรูปผลิตภัณฑ์ชิ้นงาน หัวหน้ากลุ่มชื่อนายชุลติกูโน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๔ บ้านบลูกาสนอ

๓. กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากนมแพะบ้านบูเกะบาง เป็นกลุ่มทำผลิตภัณฑ์ทำจากนมแพะส่งออกไปยังต่างประเทศ ต่างจังหวัด เป็นสินค้าที่ทำกำไรให้ชุมชนในระดับที่ดีมาก เป็นผลิตภัณฑ์โอท็อประดับ ๕ ดาว

๔. กลุ่มสตรีปักจักรบ้านบูเกะบาง เป็นกลุ่มปักจักรผ้าคลุมผมสตรีอิสลาม คำขายกับลูกค้าต่างจังหวัดต่างประเทศ เป็นสินค้าที่มีชื่อเสียงในตำบลตะปอเยาะในช่วงปี ๒๕๔๗-๒๕๕๐ ติดโอท็อประดับ ๓ ดาว

## ๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

### ๘.๑ น้ำ

ส่วนใหญ่ชาวบ้านตำบลตะปอเยาะ มีน้ำบ่อน้ำร้อนร้อยละ ๘๐ ของครัวเรือนทั้งหมด มีหมู่ ๔,๓,๒ ใช้น้ำประปาภูเขาของโครงการฝายทดน้ำบ้านบลูกาสนอ ร้อยละ ๓๐ ของครัวเรือนทั้งหมดใช้ประปาภูเขาเฉพาะ หมู่ ๕ และบ้านบาตู เขตตำบลลูโบะสาวอ

### ๘.๒ ป่าไม้

ส่วนใหญ่ป่าไม้ในเขตตำบลตะปอเยาะ เป็นป่าสวนยางพารา เขตหมู่ ๓,๔,๕ มีเนื้อที่ประมาณ ๙.๔๖๗๐ ตารางกิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลติดรอยต่อกับตำบลสุวาริอำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

### ๘.๓ ภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลตะโปะเยาะ ทั้งทรัพยากรน้ำ ป่าไม้ สัตว์ป่ายังอุดมสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ เพื่ออุปโภคบริโภค และภาคการเกษตร ภูเขาในตำบลตะโปะเยาะคือ เทือกเขาบูโด - สุไหลป่าดี

### ๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลตะโปะเยาะมีความอุดมสมบูรณ์ ไม่มีปัญหาการทำป่าเสื่อมโทรมหรือการตัดไม้ทำลายป่าที่ทำให้ดินกัดเซาะ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ ได้ประชาสัมพันธ์กับชาวบ้านตลอดเวลานอกปัญหาป่าพรุตะโละมีอยู่ที่มีมักจะเกิดไฟไหม้ป่าในช่วงฤดูแล้ง กุมภาพันธ์- มิถุนายน

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้ง ทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการใน ท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการ สาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จ้างรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ



จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือ ว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใครๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภออิงอ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้านต่างๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ๑) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ และ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยทำการประเมินในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๖ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเต็ม ๕ ร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕-๖๐ คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานด้านการ

บริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติ ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื่อ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

### ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะอำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาสประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๖

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเยื่อ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

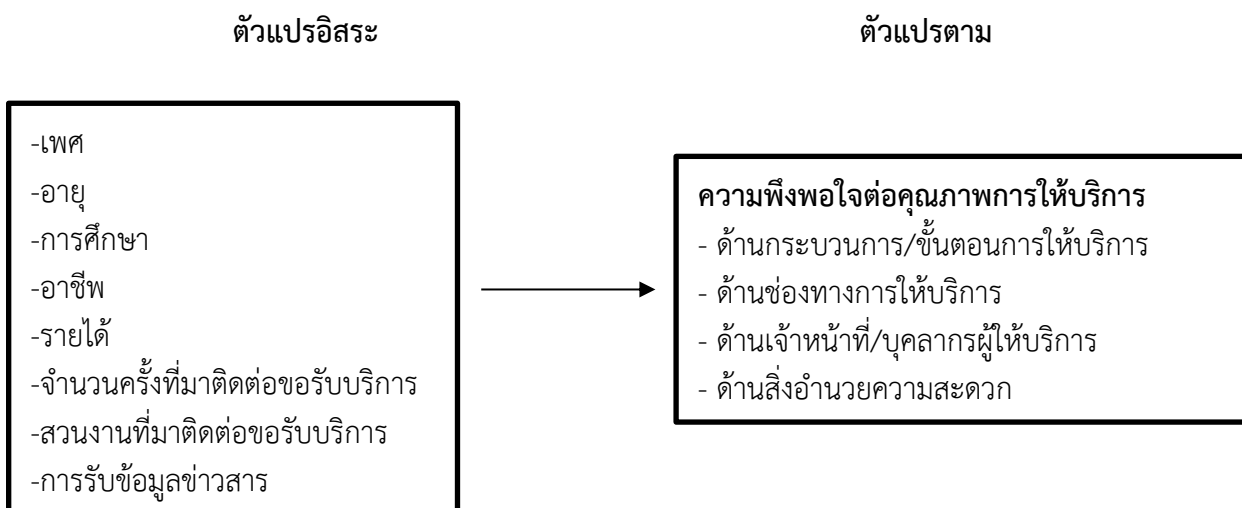
๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒. สำนักงานเทศบาลได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ ๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยาะ จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

## กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
๓. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๔. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
๕. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
๖. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันมีอยู่ ๒ ระบบ คือ (ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๓ รูปแบบ คือเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๕๓)

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อ ความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ๑) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น ๒) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครอง ตนเอง แบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

## ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น จะเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (SelfGovernment) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิธีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็น ฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

๓.๑ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

๔. การปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาอย่างแตกต่างกัน ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองการปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้ง ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, ๒๕๕๓)

## วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

## หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงส์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ“บริการ” ไวหลายท่านดังนี้

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความจำกัความรวมถึงแนวคิดทาง“ความพึงพอใจ” ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โคมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒: ๗๗๕) ความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๐: ๑๓) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทิวาพร ศรีบุรณ (๒๕๕๐: ๓๒) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๑: ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการของภาครัฐราชการ ส่วนราชการ คำนึงถึงคุณภาพ ความรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอภัยภัยในการบริการ คือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการ ภาคเอกชน

บุญเรือง ลุนดาพร (๒๕๕๒: ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อมีความรู้สึกบวกมากกว่าทางลบ

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทั้งลบซึ่งถ้าเป็นในทางบวก คือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

วรูม (Vroom, ๑๙๘๔ อ้างถึง ผจจจิตต พุทธศิลป์. ๒๕๕๑: ๒๘) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ ด้านบวกจะแสดงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มอร์ส (อ้างถึงใน อธิวัฒน์ ปะยะนันท์. ๒๕๕๓: ๒๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและทางลบซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, ๑๙๗๓: ๓๒๐)

ความพึงพอใจกับทศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, ๑๙๙๐: ๙๐)

อารีย์ อภิรมย์วารีย์ (๒๕๕๐: ๒๓) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

สุปรिता ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๒: ๘) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีความรู้สึกที่เป็นบวกหรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการทำงาน นั้นๆ ซึ่งการที่มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล



## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ยกมาอ้างพอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

จิตกร วองประเสริฐ (๒๕๕๐: ๑๖) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย ทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจ พอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อนความต้องการอย่างหนึ่ง อาจจะไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคงความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

๑.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

๑.๒ ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวของตัวเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๑.๓ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คืออยากประสบความสำเร็จในชีวิตคาดหวังไว้มากกว่าที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความสำนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จที่ตนคาดฝันไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ ได้กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการของบุคคล ความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยกว่าชั่วระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนก็เป็นได้ด้วยเหตุนี้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพิจารณาคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจะเกิดความพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนแล้วจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

๒. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (๑๙๗๖: ๘๘๕) เป็นการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานแต่ละบุคคลไว้ ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังนี้ คือ

๒.๑ ปัจจัยอันดับแรก (First-level factors) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่งานที่สนใจความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการยอมรับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

๒.๒ ปัจจัยอันดับที่สอง (Second-level factor) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่หรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล อาทิ การจ่ายค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพ นโยบาย เป็นต้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยเชิง Herzberg ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง ๒ ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้ทราบถึงความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาแบบทดสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

### องค์ประกอบความพึงพอใจ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (๒๕๕๑) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการได้รับบริการของ ประชาชนที่เกิดขึ้นจากด้านต่างๆ ดังนี้คือ

๑. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๒. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ
๓. ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้หรือเทคโนโลยี
๔. ด้านอาคารสถานที่

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาล ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ดังนี้คือ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสถานที่ให้บริการ

โสภิตา พินิจมนตรี (๒๕๕๓) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วย

๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
๒. ด้านการให้บริการทันเวลา
๓. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มิลเลท (Millet. ๑๙๕๔: ๔ อ้างอิงถึงใน อารีย์ อภิรมย์วารีย์, ๒๕๕๐) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน โดยมีหลักหรือการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการจัดการบริการให้ยุติธรรม ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วความสามารถในการบริการให้อย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้มีมาความเจริญก้าวหน้า ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

๒. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงแก่ ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๔. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดตั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและ (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวทำให้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลทั่วไป การที่จะวัดการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความพึงพอใจไปกำหนดในกรอบแนวคิดของงานวิจัย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กร หรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒: ๑๗๔ – ๑๗๖) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ แลอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service)

ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ (John D. Millett, ๑๙๕๑) คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการให้ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millett) กล่าวไว้ว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีปริมาณการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Hinshaw and Atwood (๑๙๘๒) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### เกณฑ์การให้บริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้นๆ

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการ ทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดค่าตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างแท้จริงและมีแบบแผนที่แน่นอนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และ เข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็นอย่างดี

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก ก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙ -๒๐) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการไม่มีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

### อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่ เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็น ลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ทาทางที่ กระตือรือร้นกุลิกจจอ เป็นการสร้างความรู้สึก ประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรม ของผู้บริการ

### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้นความ มีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ ความช่วยเหลือ เล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการ แสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่าง มั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะ เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของ ผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคน อาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลัง ให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของ สถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่หน่วยงาน

### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจาก ผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคั่ง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชน ผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกาย เป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยา ทราม การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็น สิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการ คำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการ ตีฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มี วาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึง ควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพ หรือไม่เพียงใด

### น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟังน้ำเสียง แสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูด ไม่มี ทางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าจะผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่าง นักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้า หลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคน อาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่ รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการ บริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการ ของประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดง ความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาหยาบไม่ได้ นอกจากแสดง ความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะ

ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสยก็จะพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้หลายท่าน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙ -๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง,๒๕๕๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
๒. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ



๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, ๑๙๘๖ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

๑. ตัวบริหาร (Management)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธนะ ธนาพงศธร (๒๕๒๘, หน้า ๓๐๓ -๓๐๔) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการคือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

เจดีย์ศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรน (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์ลด์ และดูแรน (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ซูวอร์ค ฉายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑ -๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่ง รัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถ ดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือ ไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในงานที่ตนรับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันดั่งนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหมา แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

๙. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๑๐. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

๑๐.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

๑๐.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดการบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการเช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอ ภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหาร

### การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรี และเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหา เศรษฐกิจถล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกัน กระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดเล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้น เจ็อนไซที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ที่ผ่านมาจะเห็นว่าองค์กรภาคเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ และบุคลากรเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีพอสมควร แต่องค์กรภาครัฐกลับมีข้อจำกัด เนื่องจากสภาพปัญหาของภาครัฐในปัจจุบันที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการมี ๒ ประการ ประการแรก ความเป็นระบบราชการที่มีแนวโน้มเสื่อมถอย (Bureaucratic Pathology) เมื่อสำรวจสภาพของระบบราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะพบสภาพแนวโน้มที่กำลังเสื่อมถอยหลายประการในระบบ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขอาจเกิดปัญหาความล่มสลายของระบบ สภาพเหล่านี้ได้แก่ การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การขยายอำนาจโดยมุ่งขยายขอบเขตหน้าที่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การขยายการบริโภครักษาพยาบาล โดยมุ่งขอคนของงบประมาณและขอทรัพยากรต่างๆ มาใช้งานให้ได้จำนวนมากที่สุดการเฉื่อยชालะเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ รวมทั้งความล่าช้าในการปฏิบัติงานการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทุกประเภทและการไม่ส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี โดยระบบทำให้คนทำงานต้องใช้วิธีการนอกระบบวิ่งเต้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์และความก้าวหน้าของตนประการที่สอง การขาดการอภิบาลอย่างเป็นธรรม (Dirty Governance) ซึ่งได้แก่ การมีลักษณะเผด็จการ ไม่ยอมให้เกิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทุจริต ไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบ

ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ก็ส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (AS Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหา ไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาลอยู่ในตัว ซึ่งจะช่วยให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ ประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
๓. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเช่นเท่านั้น
๔. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
๕. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
๖. มีระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
๗. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงานปรับการบริหารงานให้เป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

### การปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนรูปแบบของราชการอย่างขนานใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่างๆ โครงสร้างรูปแบบขององค์กร ระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการเป็นกลไกการบริหารและการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้เป็นระบบที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมทั้งประสิทธิผลที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชนโดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนิสัย การทำงานอย่างผู้รู้จริงทำจริง มีผลงาน ชยัน มีความสามารถซื่อสัตย์ สุจริต กล้าคิด กล้าทำเพื่อสร้างสรรค์ สิ่งสิ่งดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยครั้งสำคัญที่สุดได้เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๕ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าวเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญสองประการกล่าวคือ ปัจจัยภายในประเทศ อันได้แก่ ภาวะในเชิงคุกคามที่เกิดจากการขยายอำนาจของระบบขุนนางซึ่งถือเป็นปัญหาต่อความมั่นคงในพระราชอำนาจ และปัจจัยภายนอกประเทศอันได้แก่แพร่ขยายของลัทธิล่าอาณานิคมของบรรดาประเทศตะวันตก โดยได้มีการจัดตั้งสภาที่ปรึกษาาราชการแผ่นดินและสภาองคมนตรี และปรับปรุง เปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการยกเลิกจตุสดมภ์และปฏิรูปโครงสร้าง ระบบบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิรูปการจตุสดมภ์ ภาชีอารและการคลัง การยกเลิกไพร่และการปฏิรูปการทหาร การเลิกทาส และการปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

ในส่วนของการปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดินนั้นได้ทรงเปลี่ยนแปลงให้มีการทันสมัยและสอดคล้องกับนานาอารยะประเทศ โดยมีการยกเลิกระบบบริหารงานในแบบจตุสดมภ์และจัดระเบียบโครงสร้างของระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ ซึ่งแยกออกเป็นสามส่วนกล่าวคือราชการ บริหารในส่วนกลาง (กระทรวงและกรม) ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (เทศบาล) มีการยกเลิกระบบขุนนางและระบบการเกณฑ์แรงงานให้เป็นระบบข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๐๒ เป็นต้นมา รัฐบาลในแต่ละชุดต่างได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการและพยายามวางแนวทางหรือมาตรการต่างๆ มาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดขนาดกำลังคนภาครัฐ การแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนและล่าช้าในการดำเนินงานการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการประชาชน การปรับเปลี่ยนแนวความคิดและทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เป็นต้น

แต่ปัญหาการขาดเสถียรภาพทางการเมืองทำให้ขาดความจริงจังและต่อเนื่องการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง หรือเป็นผลทำให้การปฏิรูปในช่วงที่ผ่านมาแล้วยังไม่ปรากฏผลสำเร็จอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากนักความพยายามที่ผ่านมาของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการนั้นได้ผลสัมฤทธิ์ผลมาแล้วระดับหนึ่งแต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาาระบบราชการนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพเพื่อสานต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเกื้อหนุนให้การพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างยั่งยืน โดยเน้นพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน และได้ริเริ่มจัดให้มีนโยบาย มาตรการและส่งเสริมสนับสนุนให้มีการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยมาเป็นระยะๆ

เพื่อให้ภาครัฐสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จึงได้กำหนดแผนปฏิรูประบบราชการบริหารงานภาครัฐ โดยในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐนั้นได้อธิบายถึงกรอบความคิดวิสัยทัศน์ของระบบราชการ สำคัญและกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ประกอบด้วยแผนใหญ่ๆ อยู่ ๕ แผน ดังนี้

๑. แผนปรับบทบาทภารกิจและวิธีการทำงานของภาครัฐ
๒. แผนปรับปรุงระบบงบประมาณที่จะเป็นเส้นเลือดในการบริหารราชการ
๓. แผนปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล
๔. แผนปรับปรุงระบบกฎหมาย กฎระเบียบ
๕. แผนปรับปรุงวัฒนธรรม ค่านิยม ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ซึ่งแผน ๕ แผนนี้ประกอบด้วยแผนย่อยๆ รวมทั้งหมด ๓๗ แผน ซึ่งมีการกำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ สำคัญของแผนแต่ละเรื่อง และกำหนดเวลาการทำงานไว้อย่างชัดเจน ผลการทบทวนและวิเคราะห์แนวทางและ มาตรการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินในช่วงเวลาที่ผ่านมามีวิสัยทัศน์ของ แนวความคิดทั้งสองกระแสอันได้แก่ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย การปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย และการปรับให้เข้าสู่ระบบตลาดประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการทำให้เป็น ประชาธิปไตย หรือเป็นความพยายามในการเปิดระบบราชการให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตย และยึดหลัก นิติธรรมนั้น ต่างมีผลต่อการวางยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ในเชิงผสมผสานของประเทศไทยอย่างชัดเจน

### การพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของ ประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบท ของราชการไทย ซึ่งการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ๒ ส่วนได้แก่ ส่วนที่ ๑ เกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ส่วนที่ ๒ ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยในแต่ละส่วนนั้นมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ๒๕๔๘: ๕-๗)

๑. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ ๗ หมวดคือ
  - หมวด ๑ การนำองค์กร
  - หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
  - หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
  - หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ
  - หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

- ส่วนที่เป็นกระบวนการสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ ๓ กลุ่มย่อยดังนี้

กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กรผู้บริหารของราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยที่ ต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพที่ ๒ จะเห็นว่า ๓ หมวดนั้นมีลูกศร ๒ ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง ๓ หมวดต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาทในการทำให้การดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ ดังจะเห็นได้ว่ามีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกัน

กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่ประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน ภาพที่ ๒ จะเห็นว่ามีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๑ การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจส่วนลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการแสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยง กับหมวด ๔ กับหมวดอื่นๆ ทุก หมวด แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการนั้นต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

- ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ ส่วนนี้เป็นส่วนการตรวจประเมินใน ๔ มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่ม การนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง หมวด ๑ การนำองค์กร กับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๒. ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายภาพรวมของส่วนราชการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ๒ หัวข้อ ได้แก่

- ลักษณะองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบ และประชาชนโดยรวม

- ความท้าทายต่อองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ



๓. ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อคำถามต่างๆ แต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ (Check List) และมีลักษณะสำคัญดังนี้

- เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

ในการตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการ จะพิจารณาถึงปัจจัย ๔ ปัจจัย ได้แก่แนวทางในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อปรับปรุงและการบูรณาการ การปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่างๆ ได้แก่มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลกันในมิติต่างๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว

- เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการเครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปใช้ประยุกต์ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

- เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้นเกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีการเปลี่ยนแปลง การสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และกระบวนการ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์จึงทำให้งิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการโดยละเอียด หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งส่วนราชการ และสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความคล่องตัว มีนวัตกรรม และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และนับเป็นก้าวแรกที่จะนำร่องกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานของกระทรวงและส่วนราชการให้เป็นระบบที่ชัดเจนลดความซ้ำซ้อนในเชิงบทบาท ภารกิจของหน่วยงานต่างๆ จัดระบบและวางรากฐานเพื่อให้งานทำงานของส่วนราชการในอนาคตมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกของภาคเอกชนและประชาชน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวุฒิ สิงห์นิล (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนางโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กาญจนา ทับทิมทอง (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

สุจิตราพร วานะ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

พนิตตา นรสิงห์ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

สุกัญญา มีแก้ว (๒๕๕๔) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปีสมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๓ คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ ๐.๐๕

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (๒๕๕๕) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๙$ ) ด้านที่ ๒ ด้านระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ ) และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๔ แผนงานนิติการ ( $\bar{X} = ๔.๖๘$ ) ด้านที่ ๑ แผนงานกีฬาและนันทนาการ ด้านที่ ๓ แผนงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านที่ ๑๐ แผนงานคุณภาพของการบริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ ) ด้านที่ ๒ แผนงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษี ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ ) ด้านที่ ๗ แผนงานพัฒนา ชุมชน ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ ) ด้านที่ ๙ แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและ ภายนอกสถานที่ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ ) ด้านที่ ๕ แผนงานไฟฟ้า ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ ) ด้านที่ ๖ แผนงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = ๔.๕๑$ ) และด้านที่ ๘ แผนงานสังคมสงเคราะห์ ( $\bar{X} = ๔.๓๙$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจทั้งหมด ๑๐ ภารกิจ ได้แก่ งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีเคลื่อนที่งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน งานนิติการงานไฟฟ้า งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๘ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๔๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๓ ๔) แผนงานกีฬาและนันทนาการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ๕) แผนงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๑๐ ๖) แผนงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐ ๗) แผนงานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๕๐ ๘) แผนงานไฟฟ้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๐ ๙) แผนงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๙๐ ๑๐) แผนงานพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๐ ๑๑) แผนงานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๑๒) แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๖๐ และ๑๓) แผนงานคุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๑๐

จตุรงค์ พานิชานุรักษ์ (๒๕๕๖ : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน ๓๔๙ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรมอัยาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=๔.๔๖$ )

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่างๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= ๔.๕๓$ )

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน และภารกิจทั้งหมด ๑๗ ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๗๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ ๔) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ๕) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ ๖) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๓๐ ๗) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ๘) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๗๐ ๙) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐ ๑๐) งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗๐ ๑๑) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๐ ๑๒) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๓) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๓๐ ๑๔) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐ ๑๕) งานศูนย์บริการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๖) งานสุขภาพีบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๗) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๘) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๙) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๒๐) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๐ ๒๑) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Research) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชาชนที่มีรายชื่อขึ้นอยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กลุ่มตัวอย่าง: ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน ๓๖๙ คน จากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตโดยใช้ทฤษฎี Taro Yamane

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย มีดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ด้านต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายโดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบโลเกิร์ตสเกล โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับคือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	
$\bar{X} \leq 1.00 - 1.49$	$20.00 \leq \% \leq 29.99$	หมายถึง	น้อยที่สุด
$\bar{X} \leq 1.50 - 1.99$	$30.00 \leq \% \leq 39.99$	หมายถึง	น้อย
$\bar{X} \leq 2.00 - 2.49$	$40.00 \leq \% \leq 49.99$	หมายถึง	ปานกลาง
$\bar{X} \leq 2.50 - 2.99$	$50.00 \leq \% \leq 59.99$	หมายถึง	มาก
$\bar{X} \leq 3.00 - 3.49$	$60.00 \leq \% \leq 69.99$	หมายถึง	มากที่สุด

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า ๔.๐๐ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	๗ สูงสุด ๑๐
มากกว่า ๓.๗๕ - ๔.๐๐	มากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐	๖
มากกว่า ๓.๕๐ - ๓.๗๕	มากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕	๕
มากกว่า ๓.๒๕ - ๓.๕๐	มากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐	๔
มากกว่า ๓.๐๐ - ๓.๒๕	มากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕	๓
มากกว่า ๒.๗๕ - ๓.๐๐	มากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐	๒
มากกว่า ๒.๕๐ - ๒.๗๕	มากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕	๑
ต่ำกว่า ๒.๕๐	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๐

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

### ๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๗๐	๒๙๙	๓๖๙
ร้อยละ	๑๘.๙๗	๘๑.๐๓	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๓ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๗ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐ - ๒๙ ปี	๓๐ - ๓๙ ปี	๔๐ - ๔๙ ปี	๕๐ - ๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๐	๓๒	๑๗๐	๗๔	๖๘	๑๕	๓๖๙
ร้อยละ	๒.๗๑	๘.๖๗	๔๖.๐๗	๒๐.๐๕	๑๘.๔๓	๔.๐๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๗ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๕ มีอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๓ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ และมีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗ ตามลำดับ ในขณะที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑ ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามสถานภาพ

	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	รวม
จำนวน	๑๐๒	๒๓๓	๓๔	๓๖๙
ร้อยละ	๒๗.๖๔	๖๓.๑๔	๙.๒๑	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๔ รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๔ ในขณะที่สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ ดังตาราง ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	๑๑	๔๐	๕๘	๙๔	๑๕๑	๑๕	๓๖๙
ร้อยละ	๒.๙๘	๑๐.๘๔	๑๕.๗๒	๒๕.๔๗	๔๐.๙๒	๔.๐๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๒ รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๗ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๒ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๔ และสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗ ตามลำดับ ในขณะที่สำเร็จการศึกษาระดับประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘ ดังตารางที่ ๔-๔



ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	นักเรียน/นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	เกษตรกร/ประมง	ว่างงาน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๙	๔๔	๓๒	๑๒๓	๑๕	๕๒	๔๑	๔๕	๕	๓	๓๖๙
ร้อยละ	๒.๔๔	๑๑.๙๒	๘.๖๗	๓๓.๓๓	๔.๐๗	๑๔.๐๙	๑๑.๑๑	๑๒.๒๐	๑.๓๖	๐.๘๑	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๙ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๗ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔ และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ ตามลำดับ ในขณะที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑ ดังตารางที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	ไม่มีรายได้	๑-๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	รวม
จำนวน	๕	๗๒	๑๑๒	๑๔๘	๓๒	๓๖๙
ร้อยละ	๑.๓๖	๑๙.๕๑	๓๐.๓๕	๔๐.๑๑	๘.๖๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๑ รองลงมาคือ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๕ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑ - ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ ตามลำดับ ในขณะที่ไม่มีรายได้มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ ดังตารางที่ ๔-๖

## ๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๑ ครั้ง/ปี	๒-๓ ครั้ง/ปี	๔-๕ ครั้ง/ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	๑๕	๒๕	๑๙๐	๑๓๙	๓๖๙
ร้อยละ	๔.๐๖	๖.๗๘	๕๑.๔๙	๓๗.๖๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื้อง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๔-๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๙ รองลงมาคือ มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ และมาติดต่อขอรับบริการ ๒-๓ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ ตามลำดับ ในขณะที่มาติดต่อขอรับบริการ ๑ ครั้ง/ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖ ดังตารางที่ ๔-๗

ตารางที่ ๔-๘ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

	๐๘:๓๐- ๑๐:๐๐ น.	๑๐:๐๑- ๑๒:๐๐ น.	๑๒:๐๑- ๑๔:๐๐ น.	๑๔:๐๑- เวลาปิด ทำการ	รวม
จำนวน	๓๕	๙๒	๑๓๒	๑๑๐	๓๖๙
ร้อยละ	๙.๔๙	๒๔.๙๓	๓๕.๗๗	๒๙.๘๑	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื้อง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาใช้บริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๗ รองลงมาคือ มาใช้บริการช่วงเวลา ๑๔:๐๑ - เวลาปิดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๑ และมาใช้บริการช่วงเวลา ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๓ ตามลำดับ ในขณะที่มาใช้บริการช่วงเวลา ๐๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๙ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งานการศึกษา	งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานสาธารณสุข	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	รวม
จำนวน	๑๓	๑๑๒	๒๙	๓๒	๔๒	๑๓๙	๒	๓๖๙
ร้อยละ	๓.๕๒	๓๐.๓๕	๗.๘๖	๘.๖๗	๑๑.๓๘	๓๗.๖๗	๐.๕๔	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มารับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ รองลงมาคือ มารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๕ มารับบริการงานโยธา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๘ มารับบริการงานงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็น ร้อยละ ๘.๖๗ และมารับบริการงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๖ มารับบริการงานการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๒ ตามลำดับ ในขณะที่มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔ ดังตารางที่ ๔-๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

	ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๗๙	๙๙.๓๑	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑๗	๙๘.๙๙	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๒	๙๘.๙๓	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๔	๐.๒๓๕	๙๘.๘๐	มากที่สุด
	รวม	๔.๙๕	๐.๒๓๑	๙๙.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยเยาะ อำเภอเยื่อ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๐

## ๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๙๘	๐.๑๔๙	๙๙.๕๔	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๖๑	๙๙.๔๗	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๔๗	๙๙.๕๖	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๙๖	๐.๑๙๖	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙๓	๐.๒๔๗	๙๘.๗๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๗๔	๙๙.๓๗	มากที่สุด
รวม	๔.๙๗	๐.๑๗๙	๙๙.๓๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๖ รองลงคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๔ ตามลำดับ ในขณะที่ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ตารางที่ ๔ - ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๙๗	๐.๑๗๙	๙๙.๓๓	มากที่สุด
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๙๕	๐.๒๑๔	๙๙.๐๔	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๙๒	๐.๒๗๑	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือ สื่อสังคมออนไลน์	๔.๙๕	๐.๒๑๙	๙๘.๙๙	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๙๖	๐.๑๙๙	๙๙.๑๗	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๑๗	๙๘.๙๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ รองลงมาคือ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ ตามลำดับ ในขณะที่พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๑๒

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัด นราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๕๙	๙๙.๔๘	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๒๙	๙๘.๘๙	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๓	๐.๒๕๗	๙๘.๕๗	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้	๔.๙๖	๐.๒๐๕	๙๙.๑๒	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	๐.๒๒๑	๙๘.๙๗	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๙๓	๐.๒๕๗	๙๘.๕๗	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๒๒	๙๘.๙๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๘ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๒ ตามลำดับ ในขณะที่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ ดังตารางที่ ๔-๑๓

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๔	๐.๒๔๒	๙๘.๗๕	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๙๔	๐.๒๓๙	๙๘.๗๙	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๙๖	๐.๑๘๙	๙๙.๒๖	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๔๙	๙๘.๖๗	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๙๖	๐.๑๙๙	๙๙.๑๗	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๓๙	๙๘.๗๘	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๒๘๗	๙๘.๑๘	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๙๔	๐.๒๓๗	๙๘.๘๑	มากที่สุด
รวม	๔.๙๔	๐.๒๓๕	๙๘.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ ตามลำดับ ในขณะที่ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๘ ดังตารางที่ ๔-๑๔

### ๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื้องจังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๙๕	๐.๒๒๕	๙๘.๙๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๕	๐.๒๑๙	๙๘.๙๗	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๙๗	๐.๑๖๘	๙๙.๔๑	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๙๖	๐.๑๙๘	๙๙.๑๖	มากที่สุด
๕. งานโยธา	๔.๙๕	๐.๒๐๘	๙๙.๐๘	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๙๕	๐.๒๐๙	๙๙.๐๘	มากที่สุด
๗. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๙๕	๐.๒๑๔	๙๙.๐๒	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๐๗	๙๙.๐๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเยื้อง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ ตามลำดับ ในขณะที่งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ ดังตารางที่ ๔-๑๕



## ๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๔	๙๘.๙๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๙๘	๙๙.๑๘	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๖	๐.๒๐๖	๙๙.๑๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๒๗๒	๙๘.๓๙	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๒๕	๙๘.๙๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๘ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๑ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๘๘	๙๙.๒๗	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑๓	๙๙.๐๕	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๖	๙๘.๙๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๓	๐.๒๕๑	๙๘.๖๕	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๑๙	๙๘.๙๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๗ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๔๔	๙๙.๕๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๘๗	๙๙.๒๘	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๔๘	๙๙.๕๕	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๖	๐.๑๙๔	๙๙.๒๒	มากที่สุด
รวม	๔.๙๗	๐.๑๖๘	๙๙.๔๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑๓	๙๙.๐๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๗๑	๙๙.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๖๙	๙๙.๔๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๔	๐.๒๓๘	๙๘.๗๙	มากที่สุด
รวม	๔.๙๖	๐.๑๙๘	๙๙.๑๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๑๙

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพองานที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๒๐๗	๙๙.๑๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๓	๙๘.๙๕	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๗	๙๘.๙๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๗	๐.๑๗๗	๙๙.๓๕	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๐๘	๙๙.๐๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๕ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๑ ดังตารางที่ ๔-๒๐

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพองานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑๔	๙๙.๐๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๙๕	๙๙.๒๑	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๒๖	๙๘.๙๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๖	๐.๒๐๑	๙๙.๑๕	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๐๙	๙๙.๐๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๑ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๔ ดังตารางที่ ๔-๒๑

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๑๒	๙๙.๐๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๒๙	๙๘.๘๙	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๖	๐.๒๐๔	๙๙.๑๓	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๕	๐.๒๑๗	๙๙.๐๑	มากที่สุด
รวม	๔.๙๕	๐.๒๑๕	๙๙.๐๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๙ คน ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๒ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๖ ในขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙ ดังตารางที่ ๔-๒๒

## บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๓ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๗
๒. อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๗
๓. สถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๔
๔. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๒
๕. ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
๖. มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๑
๗. ติดต่อขอรับบริการจำนวน มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗
๘. ช่วงเวลาที่มารับบริการ ๑๒:๐๑-๑๔:๐๐ น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๗
๙. รับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ มากที่สุด ๓๗.๖๗

๑๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐

๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าการชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๖ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๔ ตามลำดับ ในขณะที่ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ รองลงมาคือ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ ตามลำดับ ในขณะที่พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๘ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๒ ตามลำดับ ในขณะที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗

๑๔. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ ตามลำดับ ในขณะที่ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๘

๑๕. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ ตามลำดับ ในขณะที่งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐

๑๖. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๘ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๑ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐

๑๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๗ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕

๑๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒

๑๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๙

๒๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๕ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๑

๒๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๑ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๔

๒๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๖ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙

## บรรณานุกรม

- Good, C. V. (๑๙๗๓). Dictionary of education (๓ rd ed). New York: John Wiley.
- Herzberg, F. (๑๙๗๖). The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human. Homewood, Ill.: Irwin.
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (๑๙๘๒). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.
- Millet, J. D. (๑๙๕๔). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Vroom, V. H. (๑๙๙๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.
- Weber, M. (๑๙๖๖). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A. M. Henderson and Talcott Person. (๔th ed.). New York: The Free Press.
- กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา.(๒๕๕๐). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๔๕). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๔๖. ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กุลธนา ธนาพงศธร.(๒๕๒๘).การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่๒). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตกร ว่องประเสริฐ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น .
- เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(๒๕๓๔).ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงค์ ฉายบุตร.(๒๕๓๙). การปกครองท้องถิ่นไทยกรุงเทพมหานคร.:บริษัทพิมพ์เนคพรีนติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ชวงค์ ฉายบุตร.(๒๕๓๖). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล ๘๘(๓๐): หน้า ๑๑- ๑๔.
- ทิวาพร ศรีบูรณ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียรเมืองอู่ทองจังหวัดสุพรรณบุรี.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



บุญเรือง ลุนดาพร.(๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหาร ตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักวิทยบริการและวิทยานิพนธ์. เทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปรัชญา เวสารัชช .(๒๕๒๓). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ผจญจิตต พูลศิลป์.(๒๕๕๑). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ เทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๔๒. (๒๕๔๒). เข้าถึงได้ จาก[http://www.khaothapra.go.th/project\\_detail.php?hd=๑&id=๕๖๖](http://www.khaothapra.go.th/project_detail.php?hd=๑&id=๕๖๖) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ.๒๕๕๓.

ไพวัลย์ ชลาสัย.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพร จีระออน .(๒๕๕๒). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๘/ตอนที่ ๑๕๖/ฉบับพิเศษ หน้า๑/๔ กันยายน ๒๕๓๔.

ราชบัณฑิตสถาน.(๒๕๔๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์

วันชัย แก้วศิริโกมล.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัจฉกร.(๒๕๕๐). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศพิมพ์ ครั้งที่ ๕ , กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สายธารนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุปรีดา ยะประดิษฐ์.(๒๕๕๑). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล บ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่, ๒๕๕๑. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๔๘).คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร.

โสภิตา พิณีจมนตรี.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อริวัฒน์ ปิยะนันท์.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทองการศึกษาค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อภิญา ภัทราพรพิสิฐ.(๒๕๕๓). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อมร รักษาสัตย์. (๒๕๔๖, หน้า๕๔). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

อารีย์ อภิรมย์ วารี .(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขอ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

หน่วยงาน .....สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด  
 8:30 – 10:00 น.  10:01 – 12:00 น.  12:01 – 14:00 น.  14:01- เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง
- อายุ ..... ปี
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
5.  ปริญญาตรี 6.  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ 1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
5.  นักเรียน / นักศึกษา 6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8.  เกษตรกร / ประมง  
9.  ว่างาน 10.  อื่น ๆ .....
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (โดยประมาณ)  
1.  น้อยกว่า 2,000 บาท 2.  2,001 – 4,000 บาท  
3.  4,001 – 6,000 บาท 4.  6,001 – 8,000 บาท  
5.  8,001 – 10,000 บาท 6.  มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
- งานที่ขอรับบริการ  
1.  งานการศึกษา 2.  งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
3.  งานสาธารณสุข 4.  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
5.  งานโยธา 6.  งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี  
7.  งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
3. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ					
4. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
5. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>งานบริการด้านการศึกษา</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา					
<b>งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>งานบริการด้านสาธารณสุข</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข					
<b>งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
<b>งานบริการด้านโยธา</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
<b>งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
<b>งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ**

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี\*\*\*