



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสา gó  
อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลสา果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสา果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ ในพระราชบัญญัติสภาพัฒนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสา果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสา果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาสให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากการบริหารส่วน  
ตำบลสา果อ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบริการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลสา果อ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านซื่องทางการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบร่วมกัน ๗๘ ราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับ “มาก ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วมกัน ๗๘ ราย กลุ่มตัวอย่างมีความพึง พอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านซื่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๘

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๖
ความสำคัญของการวิจัย	๖
ขอบเขตการประเมิน	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๗
นิยามคำศัพท์	๗
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๗
บทที่ ๒	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๖
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข	๑๙
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๑
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๓
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๒๗
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๐
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๓๔
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๔
เกณฑ์การแปลผล	๓๕
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๗
บทที่ ๕	
ผลการศึกษา	๔๖
บรรณานุกรม	๔๙
ภาคผนวก	๕๗

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

##### ประวัติตำบลสากอ

เดิมพื้นที่ตำบลสากอเป็นพื้นที่ป่าที่อุดมสมบูรณ์ด้วยหลากหลายพืชพรรณ แต่มีพืชพรรณชนิดหนึ่งที่มีอยู่ในแควป่าบริเวณนี้ คือ ห่วย ซึ่งมีหายานิดนึงมีเป็นจำนวนมาก มีลักษณะเหนียงๆ ทนทาน เป็นหายาที่มีคุณสมบัติในการจัดสาร มีชื่อว่า “ ห่วยซือกอ ”

จากคำบอกเล่าว่าได้มีชาวบ้านกลุ่มนึง ทางป่าที่นี่เพื่อทำเป็นที่อยู่อาศัยและทำการเพาะปลูก จึงตั้งชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “ บ้านซือกอ ” ต่อมาได้แผลงเป็น “ บ้านสากอ ” และได้ตั้งชื่อเป็นตำบลจนถึงปัจจุบัน บ้านสากอได้ชื่อว่าเป็นหมู่บ้านที่มีความเจริญอีกหมู่บ้านหนึ่งของอำเภอสุไหงปาดี โดยมีหลักฐานจากการสร้างบ้านเรือนเป็นห้องແภัยวัวคล้ายกับอาคารพานิชย์ในปัจจุบัน ซึ่งอาคารบ้านเรือนดังกล่าวยังมีร่องรอยที่แสดงให้เห็นจนถึงปัจจุบัน มีสภาพเป็นบ้านเรือนที่ติดยาวเป็นแถวริ้งด้วยไม้ที่มีรูปทรงแบบโบราณแสดงถึงความเจริญของหมู่บ้านในเรื่องเศรษฐกิจ จากคำบอกเล่าของคนในหมู่บ้านว่า บริเวณนี้จะเป็นศูนย์ติดต่อค้าขายของคนจำนวนมาก ทั้งมาจากการค้าขาย แล้วก็มาจากการค้าขาย ทั้งมาจากการค้าขาย แล้วก็มาจากการค้าขาย ได้แก่ ยางพารา ข้าวสาร ผลไม้ และของใช้ที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตของคนในตำบล สากอ และบริเวณใกล้เคียง

ประชากรในอดีตของตำบลสากอ มีหลากหลายเชื้อชาติ เช่น เชื้อชาติไทย เชื้อชาติจีน หรือแม้กระทั้งมาเลย์ ส่วนใหญ่คุณจีนจะมีอาชีพค้าขายรับซื้อย่างส่วนคนไทยมีอาชีพทำสวนยาง ทำสวนผลไม้ ความสัมพันธ์ของคนเชื้อชาติทั้งหมดขึ้นอยู่กับการค้าขาย ถึงแม้ว่าบ้านสากอ มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจแต่การค้าขายมันยังไม่สะอาดเหมือนกับปัจจุบัน ในอดีตการเดินทางของคนในตำบลสากอยังต้องเดินเท้าเพื่อเพื่อไปยังตัวอำเภอในปัจจุบัน ใช้เวลาเป็นวันๆ และยังคงต้องพกพาอาหารในระหว่างการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนการเดินทางยังคงลำบากหนักขึ้นกว่าเดิม มีการพักแรมระหว่างทางเนื่องถนนทางยังไม่มี ต้องมีการเดินลัดเลาะป่า สวยงามสวนผลไม้ ถนนหนทางเริ่มเข้าประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๓๔

นอกจากนี้บ้างในอดีตพื้นที่ของตำบลสากอ ยังมีการเคลื่อนไหวของใจจีนคอมมิวนิสต์ (จком.) ที่สร้างความลำบากและความยุ่งยากในการใช้ชีวิตของชาวบ้าน เนื่องจากพื้นที่ตำบลสากอยางหมู่บ้านเป็นพื้นที่ป่าติดดับอำเภอสุคิริน ซึ่งมีพรหมแดนติดต่อกับประเทศไทยเพื่อบ้าน คือ ประเทศไทย เสีย ทำให้ทางการยกแก่การปราบปรามกลุ่มก่อการร้ายเหล่านี้ได้ ดังนั้นบ้างพื้นที่ของตำบลสากอในอดีต จึงมีค่ายทหารมาตั้งประจำการเพื่อทำการปราบปรามผู้ก่อการร้าย และมีการประทักษิณเสมอมา ทำให้ชาวบ้านจะเป็นต้องอพยพออกจากหมู่บ้านเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการบอกเล่าของชาวบ้านถึงเหตุการณ์ที่มาให้ตำบลสากอเกิดความเสียหายและยากแก่การพื้นฟูนั้นคือ เหตุการณ์ไฟไหม้จุดศูนย์กลางของหมู่บ้าน คือบ้านตลาดที่เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของชาวบ้าน เป็นแหล่งซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าจากผู้คนและสินค้าที่มาจากแหล่งต่าง ๆ จากเหตุการณ์ในครั้งนี้ทำให้ตำบลสากอต้องหยุดชะงักความเจริญเนื่องจากผู้คนที่เคยอาศัยอยู่มากต้องย้ายถิ่นฐานออกจากตำบลสากอ การแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าที่เคยมีผู้คนผูกพันกันลับเบียง

ปัจจุบันตำบลสากอ เป็นตำบลสากอหนึ่งที่มีความเป็นมาที่น่าสนใจทั้งทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม เป็นชุมชนที่มีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง เนื่องจากเป็นตำบลที่มีความพร้อมในหลายๆด้าน ในการพัฒนาตนเองให้เป็นตำบลที่มีความเจริญในทุก ๆ ด้าน

### ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

#### กรีโตี้

มีหลักฐานเล่าสืบกันมา เดิมที่เป็นการละเล่นของเด็กเลี้ยงวัวเลี้ยงควาย เพื่อแก้เหงา โดยใช้มีไฟเผาเป็นเชื่้าแล้วใช้กามะพร้าวตี ครรเสียงดังกว่าคนนั้นนาน จนนั้นวิวัฒนาการมาเรื่อยๆกล่าวเป็นกรีโตี้ในปัจจุบัน สำหรับกรีโตี้จะทำในวันนี้ที่ ๕ บ้านสากอ เคยเป็นตัวแทนของประเทศไทยไปแสดงศิลปวัฒนธรรม ณ ประเทศมาเลเซีย นอกจากนั้นเคยได้รับรางวัลชนะเลิศในการแข่งขันระดับเขตและระดับจังหวัดมาแล้ว มีหลักฐานเล่าสืบกันมา เดิมที่เป็นการละเล่นของเด็กเลี้ยงวัวเลี้ยงควาย เพื่อแก้เหงา โดยใช้มีไฟเผาเป็นเชื่้าแล้วใช้กามะพร้าวตี ครรเสียงดังกว่าคนนั้นนาน จนนั้นวิวัฒนาการมาเรื่อยๆกล่าวเป็นกรีโตี้ในปัจจุบัน สำหรับกรีโตี้จะทำในวันนี้ที่ ๕ บ้านสากอ เคยเป็นตัวแทนของประเทศไทยไปแสดงศิลปวัฒนธรรม ณ ประเทศมาเลเซีย นอกจากนั้นเคยได้รับรางวัลชนะเลิศในการแข่งขันระดับเขตและระดับจังหวัดมาแล้ว

#### บานอ

บานอ “บานอ” มาจากภาษามาเลเซียว่า “รือบานอ” ได้รับอิทธิพลมาจากรัฐกลันตัน ประเทศไทยมาเลเซีย เดิมที่นั้นมาจากการเด็กเลี้ยงวัวทำขึ้นมาเพื่อตีนดหหายหรือให้หรือให้สัญญาณในการนำวัวกลับบ้าน หรือมาพบกัน ที่ได้ที่หนึ่ง ปัจจุบันได้วิวัฒนาการมาเรื่อยๆ จนเล่นเป็นรูปแบบและมีกติกาให้ในการละเล่นประชันเสียงเพื่อการแข่งขัน ตำบลสากอมีคณะมีชื่อว่า ซอริกุนิ อยู่ในหมู่ที่ ๓ บ้านบากโนมาแย เคยเป็นตัวแทนของประเทศไทยไปแสดงงานศิลปวัฒนธรรมนานาชาติ ณ ประเทศไทยมาเลเซีย แสดงตีบานอในพิธีต้อนรับนายกรัฐมนตรี พิธีต้อนรับรัฐมนตรี เนื่องในโอกาสมาตรวจราชการจังหวัดราชวิสาณจากนั้นเคยได้รับรางวัลชนะเลิศการแข่งขันในระดับต่างๆมาแล้วดีเกี่ยลุ

#### ดีเกี่ยลุ

ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านบากโน หัวหน้าวงศ์ชื่อว่า นายสถาปอ ลีมิง สมาชิกในวงประมาณ ๒๐ คน ซึ่งวงมีเราห์มัส มีชื่อเสียงแพร่หลายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเคยได้รับรางวัลชนะเลิศในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของอาเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี เป็นตัวแทนของรัฐกลันตัน ประเทศไทยมาเลเซีย แสดงต่อหน้าพระพักตร์มหาภักษตร์แห่งมาเลเซีย ในงานศิลปวัฒนธรรมของแต่ละรัฐ นอกจากนั้นมีแผ่นบันทึกเป็นของตนเอง มีจำนวนมากภายในประเทศไทยมาเลเซีย และภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทยซึ่ง

#### ซีลล

เป็นศิลปะการป้องกันตัวอย่างหนึ่ง ได้รับอิทธิพลจากประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย นิยมเล่นทางภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ใช้ต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองในสมัยก่อน ปัจจุบันใช้ต้อนรับ พิธีเปิดกิจกรรมต่างๆของแขกผู้มีเกียรติหรือคณาจารย์เนื่องโอกาสต่างๆตำบลสากอซีลลเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มีหลายคุณลักษณะที่เป็นที่รู้จัก เช่น เป้าวอนมือเข้าบ้านบากโน นายอิตเตส การิยา บ้านลาโละ เป้าชูอูมา บ้านกูลี หรือนายอาทิตและนายยาลี สองพี่

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากการแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณูด้วยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาร่างบัญญัติและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยมีสภาร่างค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา ๖๖ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา ๖๘ มีหน้าที่ ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะมีบดี ของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การ บริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณูด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๖ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สร้าง คุณชนรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษา ความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และการอนามัย โรงพยาบาล และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษา ความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ไปจนถึง ทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษี อากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจ หน้าที่หมายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การ บริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการ ตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมี ความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจาย อำนาจของรัฐ ได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่

ท้องถิ่นเพื่อปักครองตนเองโดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นได้ท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการใน การบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้อง ของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการ พัฒนาท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าท้องถิ่นที่ได้ รับมอบหมายจะ จัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและ นโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบใน ขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระ ใน การบริหารงบประมาณและการบริหาร ในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับ การปักครองส่วนท้องถิ่นซึ่งทางหลักการไว้ อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ ให้มีการกระจายอำนาจให้ กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ ท้องถิ่นมีสิทธิ ในการ บริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณทั้งนี้เน้นให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปักครอง ท้องถิ่นและเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจะเห็นได้ว่า การปักครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการ ปักครองจากส่วนกลางให้ แก่ ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนับสนุนตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการท้องถิ่นได้ อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อ ส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้ เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปักครองท้องถิ่น ด้วย ตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดราษฎร์ ทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และ สังคมโดยการดำเนินการขององค์กรปักครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการดำเนินการตลอดจนคุณภาพการ ให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management) ที่ ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้ เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้ บริการ สาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบเน้นผลลัพธุ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ ในการบริหารงานจากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำหน่ายที่รับผิดชอบให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการ จัดบริการสาธารณะ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ กับการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวัง ว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบกันใน เรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับ หน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มาก ที่สุดและการ บริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ อันดีให้ เกิดระหว่างหน่วยงานกับท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเอง มากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการ กระจายอำนาจการปักครองท้องถิ่น ก่อให้เกิดสถาบันขึ้นมา ส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็ง ของชุมชนในท้องถิ่นและมีความพึงพอใจให้เกิดความสำคัญของการ ให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านซื่อสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้คุณภาพ บริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดีฝ่านเกณฑ์ การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับ พนักงานส่วนท้องถิ่นโดยการ ประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหาร ส่วน ท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการบริหารงานแบบบูรณาการและ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ ด้านต่าง ๆ เช่นงานด้าน การศึกษาด้านสวัสดิการสังคมส่งเสริมฯ และงานสาธารณสุขฯ โดยในปี ๒๕๖๔ องค์กรบริหารส่วนตำบล สากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานในการให้บริการ เพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกรายทับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผล การประเมินมาใช้ ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัด นราธิวาส

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอ สุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ (๑) คือร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้ แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ซื่อสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการ ให้บริการและ (๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้ แก่ งานบริการด้านโยธา ด้านรายได้ หรือภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขโดย ทำการประเมินในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งเกณฑ์ การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 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 จะได้ คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษา จากการพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงาน ของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงิน ประโยชน์ต้องแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ หน่วยงานตั้งกล่าวไว้ใช้ประโยชน์ ในการ กำหนดพิธีทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ตาม เจตนาرمณ์ ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประจำเดือน ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประจำเดือน ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส การให้บริการในงานด้านการศึกษาต่อด้านโยธา ด้านภาษา ด้านสวัสดิการ สังคมและพัฒนาชุมชนและด้านสาธารณสุข

#### ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ ประกอบการพิจารณาการกำหนดประจำเดือน ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

#### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากອ อ่าเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านอำนวยความสะดวกและด้านการบริการเท่านั้น โดยเก็บ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
ساກอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านซ่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวก ขององค์กรบริหารส่วนตำบลساກอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### นิยามคำศัพท์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งประชาชนใน  
ท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ในท้องถิ่นนั้น  
ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อปจ.) ๒) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาล  
เมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์กรบริหารส่วนตำบล (อปต.) ๔) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒. องค์กรบริหารส่วนตำบล (อปต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นพระราชบัญญัติ  
สภาพตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล ๒๕๓๗ พ.ศ. โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่ รับผิดชอบในเขตตำบล  
ที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยประมวลออกมา  
ในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พึงใจหรือไม่พึงใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ  
ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลساກอ อำเภอสุไหงปาดี  
จังหวัดนราธิวาส หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลساກอ อำเภอ  
สุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้าน<sup>เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้</sup>บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการ

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- อาชีพประจำ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย
- ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต
- งานที่ขอรับบริการ

#### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของหน่วยงาน.

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านซ่องทางการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข
๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๖. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๑. ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดระบบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระบบบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบันมีอยู่ ๒ ระบบ คือ (ก) ระบบท้าวไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นท้าวไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๓ รูปแบบคือ เทศบาลองค์กรบริหารส่วนตำบลและองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระบบบริหารราชการแผ่นดิน ๒๕๓๔ พ.ศ. แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๓)

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมาย ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขต พลสมควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมาก เกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้นกลایสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อกำลังของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่ แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ๑) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนของท้องถิ่นนั้น ๆ ใน เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขภิบาล ๒) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์การฝ่าย

บริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะกรรมการเป็นฝ่ายบริหารและมีสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน พอสรุปได้ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้เสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวังเห็นประโยชน์อันเพียงมีต่อท้องถิ่น ที่ตนอาศัยมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบบอันจะนำประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะ เป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้า ไปบริหารกิจการของท้องถิ่นจะเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจการปกครองระบบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบนการปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นอกจากราชการจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชาคมติให้ประชาชนมีอำนาจ ตลอดจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึง อุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของ การปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของ การพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

๓.๑ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้บ่อยมากที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนับสนุนความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชนความต้องการและปัญหา ย่อมแตกต่างกันผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการ บริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นยอมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุน จากประชาชนในท้องถิ่นยอมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปักครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองการปักครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้ เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมาซึ่งมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่ง คือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องมาจากการช่วยเหลือของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปักครองตนเอง (อนันต์ อันันตภูล, ๒๕๗๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒนกุล, ๒๕๕๓)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศโดยประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดการกิจที่จะต้องบริการให้ กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหาก จัดให้มีการปักครองท้องถิ่น หน่วยการปักครองท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การขอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปักครองท้องถิ่นมีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปักครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยงานปักครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของห้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับห้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปักครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปักครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปักครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปักครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำงานที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปักครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติด้วยเช่นกัน (ชูวงศ์ ฉะยะบุตร, ๒๕๓๙)

หน้าที่ขององค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปักครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศโดยประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปักครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปักครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉะยะบุตร, ๒๕๓๙)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในเกิดความพึงพอใจในการ

บริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีสู่ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

## ๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการการให้บริการที่จะนำเสนอในครั้งนี้ประกอบไปด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

๑. การให้บริการสาธารณะ ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ ๒๕๕๕) : ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันนับเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าที่เกิดจากความขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑.) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๓.) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้นนั่นเอง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำไปสู่ผู้ที่สมควรให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นกาล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยงานราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลัง

การให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้งานรอบการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็wt ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัว

ประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งข่ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจำนำทักษะเป็นต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการ จะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการ สมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือการรับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมาขอรับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มาขอรับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ใน พื้นที่ห่างไกลหุบภูเขา เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยจะต้องพยายามนำบริการไปให้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรลงทะเบียนที่ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่

จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐกล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างหัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในภาคให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ Milet (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, ๒๕๓๘ : ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Tirneiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มีลักษณะ เช่นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดความพอดีของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม Verma (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, ๒๕๓๘: ๓๓) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการดังนี้

๑. ความพอดีของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอดีของบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี่รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลาย กลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับ ประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการ ให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพ้อสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมีใช่ เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ใน การเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสมำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสมำเสมอ มีใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่า เทียมกัน

๔. หลักความประยัต ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจน เกินไป

สมิต สัชณุกร (๒๕๕๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทาง ไดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (๒๕๔๖, หน้า ๓๑ - ๓๔) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารของ องค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้าง ภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

นรัตน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๔, หน้า ๙) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างโดยย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากรูปของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดง

เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (๒๕๔๘ : ๕๐) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะอาดรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องของบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๔๐, หน้า ๔๙ - ๕๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน และจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติ ที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ การจัดระบบ ใน การให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้ หลายทาง เช่น การให้บตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา , การจัดແตรา การจัดซ่องให้ติดต่อโดยการจัดซ่องหรือແตราให้ประชาชนเข้า ແตรา อย่างเป็นระเบียบ , การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการโดยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ , การจัดซ่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ที่ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่อง กปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไหร่ก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและ ความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิด ความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

๒.๒ ความสะดวกของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของ สถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรง ในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมี ความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนได้เอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาดังกล่าว เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมาก many หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิคใดก็ได้ที่เน้นที่การจัดระบบให้เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

### ๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวความคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ;Zeithaml and Berry (อ้างในธีรกิติ นวัตตน ณ อยุธยา,๒๕๔๙ :๑๖๓) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่เข้าได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เข้าได้รับบริการนั้นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังกล่าวมี ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เข้าคิดว่ามีความสำคัญ ๑๐ ประการคือ ๑.) ด้านความเชื่อมั่นว่างใจได้ ๒.) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๓.) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ๔.) ด้านการเข้าถึงบริการ ๕.) ด้านความมีอิทธิพล ๖.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ๗.) ด้านความน่าเชื่อถือ ๘.) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ๙.) ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ๑๐.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นว่างใจได้ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกเริ่มทั้งต้องมีความสม่ำเสมอหรือบริการทุกครั้งต้องได้รับผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า เป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการบริการ เช่นพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่ำเสมอตลอดเวลา (Process) ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาต่างได้ทัน รวมทั้งความสามารถในการให้บริการมีนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานของตนและสามารถนำมายังการบริการได้อย่างเต็มที่

ด้านการคุณภาพจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

ด้านความมีอิทธิพล ไม่ต้องมีความสูงและความเป็นมิตร บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน

ความหมายของคุณภาพ (Quality) คุณภาพ คือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos ๑๙๙๐, Buzzell and Gale ๑๙๘๗: อ้างใน ชีริกิติ, ๒๕๔๘: ๗๗)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel,Walker and Stanton.๒๐๐๑: อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คือระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้า ที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองความต้องการที่ตั้งใจ หรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (วีรพงษ์ เฉลิมจิรัตตน์, ๒๕๓๙: ๑๕)

ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service Quality) คุณภาพของบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของ บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เฉลิมจิรัตตน์, ๒๕๓๙: ๑๕) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

ไซเธร์ล เบอร์รี่ และพาราสุรามาน (Zeithaml;Berry;& Parasuraman, ๑๙๘๘ อ้างถึงในวีรพงษ์ เที่ยง สมพงษ์, ๒๕๔๑, หน้า ๓๗) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกเหนือนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดการประเมินระดับขั้น ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอ บริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ประกายความคาดหวัง แต่จะกล้ายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับข้อห่วงใยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวัง ของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมาร่วมถึง ข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., ๑๙๘๕, ๑๙๘๘) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, ๒๐๐๓: ๔๕๕)

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ การศึกษาดังนี้ สมิตร สัชโนกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๔๐, หน้า ๑๙) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อแลกเปลี่ยนข้อกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดียวที่หนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดให้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอันวิเคราะห์ความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจ เอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ แม้จะเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการ ค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายตัว” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายตัวแล้วตัวอีก และซักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ลงทะเบียนได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม กัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มีฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, ๑๙๘๐, Buzzell & Gale, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน ปรีกิต นวัตกรรม ณ อยุธยา ,๒๕๔๗)

ปรีกิต นวัตกรรม ณ อยุธยา ,๒๕๔๗ หน้า ๑๘๓ - ๑๘๖ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เข้าคิดว่ามีความสำคัญ ๑๐ ประการดังต่อไปนี้

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญา กับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า นั้น

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙ - ๒๐) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่ ๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร , ๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ, มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ, มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก, มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน, มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น, มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ, มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ, มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ, มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก, มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน, มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก, มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- อธิยาศัยดี, มีมิตรไมตรี, ความมุ่งมั่นในการให้บริการ, แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย, กิริยาสุภาพ มารยาทดงาม วaja สุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหากระตือรือร้น และมีวินัย

#### ๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข

ในประเทศไทยคำว่าบริการสาธารณสุขให้ความหมายว่าทุกคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณสุขแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของประยุทธ์ กาญจนดล (๒๕๕๘, หน้า ๑๗ - ๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๕๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณสุขในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวย การหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน

การบริการสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและห้องถีน ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณสุขให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐและมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๒. การจัดระบบและวิธีดำเนินบริการสาธารณสุข ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๓. ต้องจัดดำเนินการโดยสมำเสมอ

๔. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

ปฐม มนัสโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๕๕, หน้า ๑๙) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณสุข เป็นการบริการในฐานที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความ

ต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณูปโภคเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

#### การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

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

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบ ที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไป ยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมี การเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เรน ชาพัส (Rene'Chapus, ๑๗๙๖ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรรمانนันท์ ๒๕๕๗, หน้า ๓-๕) กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อมีนิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เกสตัน เจze (Geston Je'ze, ๑๗๘๔ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรรمانนันท์, ๒๕๕๗ หน้า ๓-๕) การพิจารณา กิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จีน เดอ โซโต (Jean de Soto, ๑๗๘๔ อ้างถึงในนันทวัฒน์ บรรمانนันท์, ๒๕๕๗ หน้า ๓-๕) คำนิยาม ของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนับสนุนความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยนรนที่ห้องเรียนความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข.ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ ๑. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศไว้ ๒. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ๓. เกิดความไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ศุภชัย ยะware ประภาส (๒๕๓๙) (อ้างใน การุณย์ คล้ายคลึง, ๒๕๕๐: ๒๗) ได้พิจารณานิยามและ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการคือ

(๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วทบทาของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะ

เป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒) บริการสาธารณสุข จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวม ของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณสุขที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการทั้งกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต้องการอยู่อย่างปลอดภัยหรือต้องการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณสุขของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มนั้นก็ตามได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นิ吕布ล เพิงพานิช ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณสุขว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะที่เป็นพลวัต ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายใต้แผนงานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้นการให้บริการสาธารณสุขจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณสุขว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณสุขซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณสุขมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

#### ๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสมัยโบราณโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจ จะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้การบริการมีความพึงพอใจ ต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวว่ามีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตาม พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แฟลปิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๗) ว้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโภมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจาก การเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

พวรรณี ชูทัยเจนจิต (๒๕๕๐ : ๑๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

คูลเลน (Cullen. ๒๐๐๑ : ๖๖๔) ความพึงพอใจเป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับคงที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้นและในระดับว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีองค์กร

ชาบฟิน (Chaphin, ๑๙๘๘, p. ๒๕๖ อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสตถิ, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรดูถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

โคทเลอร์ (Kotler, ๑๙๘๔, อ้างถึงใน กิตติยา เมมันค์, ๒๕๔๔, หน้า ๑๒) ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่างๆกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือหัศนศติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความขึ้นของ พอยู่ต่อการที่บุคคลอื่นกระทำ การสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ประณญา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะอาดสวยงามที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและ ความศรัทธา เป็นต้น

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่เกิดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม เช่น ความทิวกรายหาญ หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำการในช่วงเวลาหนึ่น ความต้องการกล้ายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจะเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณชนแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมใน

การบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในเรื่องของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิผลโดยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน ก้าวสู่อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภัพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภัพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้ พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอม สูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมวดราศนไม่มีจำนวนมากขึ้น โดยลด เวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เป็นต้น บริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบร่องด่วนและบริการตนเอง การให้ บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซัก รีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชั้นรีวิวจัดกิจกรรม ซึ่งช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งของลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขางานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้อง ระมัดระวังไม่ให้เกิดภาระพจน์ในเรื่องลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษา rate ดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้ระบุรวมมาแล้วว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนี้ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## ๖. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลอน ธนาพงศ์ธร ๒๕๒๘,( หน้า ๓๐๓ -๓๐๔ ) หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการท่องค์การ จัดให้แน่น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มนั้นโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุด ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและ เท่าเทียมกัน ไม่มีการให้ สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะอาดวากบบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติสะอาด สวยงาม สีสันเปลืองหรรษากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ Weber, (๑๙๖๖, p. ๘๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้บริการมี ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ ปราศจากการมณฑ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียม กันตามเกณฑ์เมื่อยุ่น สภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๔๔) ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการรัฐนั้นมีเชิงสักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การ ให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) ใน การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบ ผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอรัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ท เอฟ ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลต (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลและดูแรนต์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึง พอยใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการ ตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับสัมภาระ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ให้คำจำกัดความยาก แต่ อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการใน สังคมประชาธิรัฐ ด้วยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถ ให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อตัวติ่มทานต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่ สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ชายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑ -๑๔) เสนอหลักการให้บริการครบทวงจรหรือการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย Package Service ดังนี้

๓. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๓.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปักป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีภาระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าชูนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโดยเด็ดขาด เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

๓. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภารหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๔. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างรวดเร็ว

๕. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๖. ความรวดเร็วการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมี การแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งเกิดจาก ความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของ ระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่ เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการ กำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาด การพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็น อุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวตั้งในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็น ที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ ใน ๓ ลักษณะคือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มี ความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มี ขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย การเช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น รายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วางรองการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมี การจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสริจสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสริจสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการ จะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมีติดต่อป้องครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสริจสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ márabb เรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสริจสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการงานที่ตน รับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นมีอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการ เชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มาจากขึ้น และเติมใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสริจสมบูรณ์เท่านั้น ต้องมีความถูกต้องของธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีแล้วใช้อาวุธนัย ทะเบียนจะต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการ ด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถเนินการให้ได้ ตามวัตถุประสงค์ แต่ในเชิงศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาใกล้เคลียกับคู่สมรส เสียก่อนการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการ

ตรวจสอบโดยประชาชนและการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันโดยจะต้องภายใน กลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มีกลุ่มนี้นั้นย่อมมีการบริหาร

#### ๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือNPM)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การนำเอาระบบการของเอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐ โดยเน้นการใช้มืออาชีพมาจัดการ มีหลักการบริหารที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กกะทัดรัด และแบบราบ ทำให้มีความคล่องตัว มีความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างจากการแนวเดิม คือ การบริหารภาครัฐแนวเดิมมีโครงสร้างการจัดองค์การที่ใหญ่ มีสายงานเป็นลำดับชั้นบังคับบัญชา มีการยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน และมีการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร New Public Management : NPM สาระหลักสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาจากแนวคิดหลัก ๔ เรื่องด้วยกัน คือ

๑. Good Governance หรือการปกครองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเปิดเผยคาดเดาได้ และเห็นแจ้ง ซึ่งก็คือระบบการที่โปร่งใส การมีระบบราชการที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำการของตนเอง และมีประชาสัมพันธ์ที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ และทั้งหมดนี้ต้องเคร่งครัดต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม

๒. Managerialism หรือลัทธิการจัดการ เน้นความจำเป็นของการใช้วิธีการจัดการแบบเอกชนมาใช้กับภาครัฐในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

๓. Entrepreneurial Governance หรือรัฐบาลเชิงผู้ประกอบการ โดยรัฐต้องปรับลดบทบาทการกิจของรัฐให้อำนาจกับประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบ ระบบที่ต่าง ๆ ใช้หลักการเรียบเรียงกับหน่วยงานอื่นกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ การนำองค์กรที่ชัดเจน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า ลูกค้าคือพระเจ้า มีแนวคิดเชิงบูรณาการ ป้องกันปัญหาดีกว่าตามแก้ไข เน้นการกระจายอำนาจความรับผิดชอบตามความสำคัญของงาน

๔. Post-Bureaucratic Organization แนวคิดที่มาจากการจัดการหลังระบบราชการ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติ มีผลงานเป็นเป้าหมาย รู้จักรับผิดชอบเป้าหมายองค์การ ลูกค้ากำหนดขอบเขตงาน ต้องทำงานเชิงรุก มีคำตอบที่หลากหลาย พร้อมให้ความสำคัญกับผู้อำนวยการ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ ใช้การเปลี่ยนแปลงให้เป็นโอกาส ให้รางวัลแก่กลุ่ม และประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักการของ NPM

๑. ใช้มืออาชีพมาจัดการ คือเน้นผู้รับผิดชอบ ๆ ต้องเป็นมืออาชีพ

๒. กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๓. มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจให้แล้วจะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจวิธีการ

๔. แต่กองค์การให้เลือกลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ

๕. ใช้การแบ่งขั้นผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง

๖. ใช้วิธีการของเอกชน

๗. เน้นวินัยและความประยัคต์ในการใช้ทรัพยากร

#### สาระหลักสำคัญของ NPM

๑. การเปลี่ยนแปลงหลักการบริหารที่เน้น ผลผลิตและผลลัพธ์ แนวเด่นที่ทรัพยากรนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร หรือกระบวนการทำงาน

๒. การสร้างระบบการวัดผลงาน การกำหนดตัวชี้วัด และมาตรฐาน

๓. มีโครงสร้างองค์การที่กะทัดรัด แบบราบ เป็นอิสระ แทนความใหญ่โต รุ่มร่าม

๔. สร้างสายสัมพันธ์แบบสัญญา (จ้าง) มากกว่าสายการบังคับบัญชา

๕. ใช้กลไกการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ

๖. เส้นแบ่งระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่ชัดเจน เนื่องจากความสัมพันธ์แบบเป็นหุ้นส่วนมีมากขึ้น

๗. ค่านิยม เช่น หลักสากล เสมอภาค มั่นคง ลดความสำคัญลงให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ

แนวทางการปฏิรูประบบราชการไทย เหตุผลความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการไทย จากสถานการณ์และสภาพปัจจุบันต่าง ๆ ได้แก่ การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน เกิดปัญหาสังคมอ่อนแอก แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (เศรษฐกิจ การเมืองร่วมของประชาชนในการตรวจสอบอำนาจ รัฐและภาคีของประเทศ) ประชาชนมองระบบราชการเป็นระบบที่ล้าหลัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคราชการมีขนาดใหญ่เกินไป ทำงานในลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำงานโดยยึดติดกับวิธีการมากกว่าผลลัพธ์ของงาน

หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทย เป็นการมุ่งสู่ทิศทางที่จะปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานโดยยึดหลักการเน้นผู้รับบริการจากรัฐ เน้นการปรับลดบทบาทภาครัฐ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐ และปรับวิธีการบริหารกำลังคนให้สามารถเทียบเคียงได้กับเอกชน ความสำเร็จของการปรับใช้หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในภาคราชการในการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานให้ไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกัน ในกรณีของประเทศไทยที่ปฏิรูประบบราชการยึดแนวทาง NPM ท่านคิดว่าประสบความสำเร็จเพียงใด มีอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงเพื่อทำให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ากับประชาชนมาก

เทศบาลตำบลเขาพระงาม อ.เมือง จ.ลพบุรี ฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้งานในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน ในรูปแบบการบริหารที่มุ่งผลลัพธ์ (Result Based Management : RBM) ที่มุ่งเน้นปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ในการตัดสินใจ มีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว สนองตอบต่อการให้บริการสาธารณะต่อสังคมและประชาชน โดยมีหลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้ ดังนี้

๑. การสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่พื้นท้องประชาชน โดยเทศบาลตำบลเขาพระงาม ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอันเป็นเสมือนลูกค้า การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เช่น

ศูนย์บริการ One Stop Services , การให้บริการอินเตอร์เน็ตโดยเป็นศูนย์สารสนเทศประจำเทศบาล , การออกแบบเครื่องที่เทศบาลพบร่องรอยตามชุมชนต่าง ๆ

๒. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำ GPS มาใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษี การนำ Pocket PC มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ) การฝึกอบรมให้กับคนในชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรมการเขียนโครงการ ด้านการจัดประชุมประชาคมเมือง

๓. ลดการควบคุมชุมชนจากทางเทศบาล และเพิ่มอิสระในการบริหารงานให้แก่ชุมชนมากขึ้น หรือเน้นการกระจายอำนาจ ผ่อนคลายกฎระเบียบให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น มอบอำนาจการบริหารการเงินให้กับประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ได้บริหารจัดการโครงการที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณ

๔. เทศบาลต้าบลนาทวี ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เน้นการวัดผลการทำงานว่า ประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน , ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน KPIs , PMQA , HA

๕. ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างแท้จริง มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารชุมชน เน้นการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารชุมชนแบบมีส่วนร่วมบูรณาการ ทำงานประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการกับพื้นท้องประชาชน

๖. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมทางการทำงาน ค่านิยม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันชุมชน ความรู้สึกผูกพันต่อพัฒนารถ การทำงานเป็นทีม คิดอย่างเป็นระบบ ร่วมประสานงานชุมชน ให้บริการด้วย มิตรไมตรี ปลูกฝังค่านิยม เทศบาลยิ่ม ยินดีและเต็มใจให้บริการ

๗. เสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกกระบวนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การควบคุมภายใน, การซื้อขายผ่านสภากเทศบาล, การซื้อขายรายรับรายจ่ายผ่านสื่อทางด้านสารสนเทศ

ผู้มีคิดว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่สามารถนำมาใช้ได้จริงแต่ก็มีหั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี มีดังนี้

- ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น มีคุณค่ามากขึ้น
- โครงสร้างองค์การมีขนาดที่เล็กลง มีความคล่องตัว มีความอิสระสามารถทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

- มีระบบบริหารราชการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบ
- มีระบบกฎหมายที่เป็นธรรมและวางใจได้
- มีการนำการบริหารแบบเอกสารมาใช้ในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี ทำให้เกิดผลลัพธ์

อย่างมีประสิทธิภาพ

ประหยัด และคุ้มค่า

- ช่วยให้มีการประสานวัตถุประสงค์ทั่วทั้งองค์การ
- มีแผนปฏิบัติที่มุ่งเป้าหมาย ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า

• ทำให้บุคลากรทุกคนรู้ว่ามีหน้าที่รับผิดชอบอะไร อยู่ส่วนไหนขององค์กร มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรอย่างไร

- บุคลากรมีอิสระพอดำรงการตัดสินใจเกี่ยวกับสถานะของตนเอง
- ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงตนเองให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา
- ทำให้องค์กรได้ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้สูงสุด

#### ข้อเสีย

- จะแน่ใจได้อย่างไรว่า เมื่อรู้ให้เอกชนมาดำเนินการจะไม่แสวงหากำไรเข้าตนเอง
- มองข้ามความสำคัญของปัจจัยโครงสร้างที่เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่
- การให้อำนาจผู้บริหาร อาจก่อให้เกิดการทุจริต
- ปัญหาการวัดผลงานต้อง โดยละเอียดและด้วยความระมัดระวัง
- ปัญหาด้านเวลาและการจัดทำเอกสาร
- ปัญหาเรื่องความร่วมมือประสานงาน

กล่าวโดยสรุปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM เป็นการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานภาครัฐไปสู่การบริการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) เป็นเป้าหมายหลัก เพื่อผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด โดยใช้วิธีการบริหารจัดการองค์กร เช่น ปรับบทบาท ภารกิจ การมุ่งเน้นผลงาน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขององค์กร จำนวนเงินใช้หลักการบริหารแบบเอกชนที่มุ่งเน้นลูกค้า คุณภาพการบริการ และเพิ่มผลผลิต เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นและสุดท้ายใช้หลักการแข่งขัน เพื่อไม่ให้องค์กรอยู่กับที่ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง”

#### ๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระพงษ์ ภูริปานิช (๒๕๕๕) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบร้า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบร้า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๙$ ) ด้านที่ ๒ ด้านระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ ) และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบร้า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๔ แผนกงานนิติการ ( $\bar{X} = ๔.๖๘$ ) ด้านที่ ๑ แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ด้านที่ ๓ แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านที่ ๑๐ แผนกงานคุณภาพของบริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๗$ ) ด้านที่ ๒ แผนกงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษี ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ ) ด้านที่ ๗ แผนกงานพัฒนา ชุมชน ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ ) ด้านที่ ๙ แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ ) ด้านที่ ๕ แผนกงานไฟฟ้า ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ ) ด้านที่ ๖ แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = ๔.๕๑$ ) และด้านที่ ๘ แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ( $\bar{X} = ๔.๓๙$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการกิจทั้งหมด ๑๐ ภารกิจ ได้แก่ งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีเคลื่อนที่งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน งานนิติการงานไฟฟ้า งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๙๔ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๔๐ (โดยจำแนก ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๙๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๗๓ แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๙๐ ๔) แผนกงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๙๐ ๕) แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ๖) แผนกงานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๕๐ ๗) แผนกงานไฟฟ้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๘๐ ๘) แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๙๐ ๙) แผนกงานพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๗๐ ๑๐) แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๒๐ ๑๑) แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๖๐ และ ๑๒) แผนกงานคุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๑๐

จตุรค์ พานิชชานุรักษ์ (๒๕๕๖ : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน ๓๔ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการการจัดบริการสาธารณูปโภคที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรมอัชญาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

ธีระพงษ์ ภูริปานิก (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ ) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน และภารกิจทั้งหมด ๑๗ ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๒๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๗๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๔๐ ๔) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐ ๕) งานทะเบียนรายภูมิและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐ ๖) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณูปโภคที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๓๐ ๗) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ

ร้อยละ ๙๖.๖๐ ๙) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๗๐ ๙) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐ ๑๐) งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมประชาชน มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗๐ ๑๑) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๐ ๑๒) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๓) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๕๐ ๑๔) งานศูนย์บริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๕) งานสุขาภิบาลและอนามัย สิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๖) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๗) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๘) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๙) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๐ ๒๐) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

รู้ก็ใจ ทิมคุณ (๒๕๕๗) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๖$ ) ด้านศิลปวัฒนธรรม جائตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๙$ ) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๔๐$ ) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พัฒนาระบบและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๒.๘๔$ ) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๓$ ) โดยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๕$ ) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๔$ )

สุธรรม ขนาดศักดิ์ (๒๕๖๐) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๙๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดราชบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจต้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๔๙$ ) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๐$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๗$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ ) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึง  
พอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.0๕

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบ วิธีการวิจัย เชิงสำรวจ Survey (Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม Field Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก In (-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กลุ่มตัวอย่าง : ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๓๖๐ คน จำนวน จาก ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต จากการท่าโภยามานะ (Taro Yamane)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัด นราธิวาส

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ไว้ไปของผู้ ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้ สถิติเชิง พรรณนา ได้ แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลต่อความ (Interpretive analysis)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนากำหนด ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ ไลเกอร์ดสเกล โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
≤๙.๘ – ๑.๐๐ – ๑.๔๙	๒๐.๐๐ ≤% ≤ ๒๙.๙๙	หมายถึง น้อยที่สุด
๙.๘ – ๑.๕๐ – ๒.๔๙	๓๐.๐๐ ≤% ≤ ๔๙.๙๙	หมายถึง น้อย
๙.๘ – ๒.๕๐ – ๓.๔๙	๕๐.๐๐ ≤% ≤ ๖๙.๙๙	หมายถึง ปานกลาง
๙.๘ – ๓.๕๐ – ๔.๔๙	๗๐.๐๐ ≤% ≤ ๘๙.๙๙	หมายถึง มาก
๙.๘ – ๔.๕๐ – ๕.๐๐	๙๐.๐๐ ≤% ≤ ๑๐๐.๐๐	หมายถึง มากที่สุด

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

บพที่ ๔  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๕๐	๒๑๐	๓๖๐
ร้อยละ	๔๗.๖๗	๕๒.๓๓	๑๐๐

ผลการสำรวจลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๓ และเพศชาย ๔๗.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๗ 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	-	๕๓	๑๐๒	๑๒๖	๖๗	๑๒	๓๖๐
ร้อยละ	-	๑๔.๗๒	๒๘.๓๓	๓๕.๐๐	๑๘.๖๑	๓.๓๓	๑๐๐

ผลการสำรวจลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อย ๑๘.๖๑ และมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อย ๑๔.๗๒ ตามลำดับ ขณะที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา	มัธยมศึกษา <sup>อนุปริญญา</sup> ตอนปลาย	อนุปริญญา <sup>ปริญญาตรี</sup> หรือ	ปริญญาตรี <sup>สูงกว่า</sup> ปริญญาตรี	สูงกว่า รวม
	ตอนต้น	หรือ	เทียบเท่า		
		เทียบเท่า			
จำนวน	๕๖	๑๐๐	๖๒	๙๕	๔๗
ร้อยละ	๑๕.๕๖	๒๗.๗๘	๓๗.๒๒	๒๖.๓๙	๑๓.๐๖

ผลการสำรวจล้วนตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสา果อ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบรากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๓๙ ตามลำดับและมีระดับการศึกษาปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๖ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

รับ <sup>รักษาระบบทรัพยากรัฐวิสาหกิจ</sup>	ลูกจ้าง/ <sup>งาน</sup> พนัก <sup>บริษัท</sup>	ผู้ประกอบ <sup>/เจ้าของธุรกิจ</sup> การ <sup>ธุรกิจ</sup>	ค้าขาย <sup>ราย</sup> ราย <sup>อาชีพ</sup>	นัก <sup>เรียน</sup> เรียน <sup>ษา</sup>	รับจ้าง <sup>ทั่วไป</sup> ทั่วไป <sup>ชา</sup>	แม่บ้าน <sup>/พ่อ</sup> บ้าน <sup>ชา</sup>	เกษตร <sup>กร</sup> กรรม <sup>เกษยณ</sup>	ว่าง <sup>งาน</sup> งาน <sup>อาชีพ</sup>	อื่นๆ <sup>ฯลฯ</sup>
จำนวน	๘	๑	-	๑๓	๓๐	๓๕	๖๗	๑๔	๖๐
ร้อยละ	๒.๒	๐.๒๘	-	๓.๖๓	๘.๓๑	๙.๗๒	๑๓.๖๑	๓.๖๗	๑๓.๖๗

ผลการสำรวจล้วนตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสา果อ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบรากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม /ประมง ร้อยละ ๔๐.๕๕ รองลงมา แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษยณ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ และประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๘ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า <sup>บาท</sup>	๒,๐๐๑- ๒,๐๐๐	๔,๐๐๑- ๔,๐๐๐	๖,๐๐๑- ๖,๐๐๐	๘,๐๐๑- ๘,๐๐๐	มากกว่า <sup>บาท</sup>	รวม
จำนวน	๑๐	๔๒	๗๐	๕๑	๘๙	๑๐๐
ร้อยละ	๒.๗๘	๑๑.๖๗	๑๙.๔๔	๑๓.๓๓	๒๔.๗๗	๑๓.๖๗

ผลการสำรวจลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสา果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๒ และมีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔ ตามลำดับ ในขณะที่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘ ดังตารางที่ ๔-๕

#### ๑.๒. ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่มา ติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

๑ ครั้ง/ปี	๒-๓ ครั้ง/ปี	๔-๕ ครั้ง/ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	๓๙	๒๐๐	๙๐	๓๖๐
ร้อยละ	๑๐.๘๓	๕๕.๕๖	๒๒.๒๒	๑๐๐

ผลการสำรวจลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสา果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี ร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา มีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๔ - ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และมีจำนวนการติดต่อขอรับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง/ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๓ ดังตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

งาน	งานพัฒนา	งาน	งาน	งานโยธา	งาน	รวม
การศึกษา	ชุมชนและ	สาธารณสุข	ป้องกัน		จัดเก็บ	
	สวัสดิการ		และ		รายได้	
	สังคม		บรรเทา		หรือภาครชี	
			ภารณภัย			
จำนวน	๕๑	๙๖	๙๐	๓๒	๖๐	๓๖๐
ร้อยละ	๑๔.๘	๒๓.๔	๒๕.๕	๘.๗	๑๗.๔	๑๐๐

ผลการสำรวจลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสา果 อําเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๕.๕ และรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๒๓.๔ และรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๘.๗ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสูงป้าดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

#### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสูงป้าดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน		ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๒๗๑	๙๐.๖	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๒๖๔	๙๑.๒	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๒๕๘	๙๐.๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๐.๒๒๘	๙๙.๘	มาก
	รวม	๔.๕๒	๐.๒๖๑	๙๐.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสูงป้าดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ ดังตารางที่ ๔-๔

#### ๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสูงป้าดี จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		๔.๕๕	๐.๔๙๙	๙๑.๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ		๔.๔๙	๐.๔๐๐	๙๙.๔	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		๔.๖๒	๐.๔๘๕	๙๒.๔	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		๔.๔๙	๐.๔๐๐	๙๙.๔	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		๔.๕๐	๐.๔๐๑	๙๐.๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		๔.๕๒	๐.๔๐๖	๙๐.๔	มากที่สุด
	รวม	๔.๕๓	๐.๔๙๙	๙๐.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบร. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสา果 อ.เงือกสู แห่งป่าดี จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่สุด ๔.๓๖ เท่ากับหัวตาราง ที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔ - ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสา果 อ.เงือกสู แห่งป่าดี จังหวัดนราธิวาส ด้าน ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล์ หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๔๙	๐.๔๐๖	๘๙.๙	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๗	๐.๔๙๕	๙๓.๔	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่ คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๔๙๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล์ หรือสื่อสังคม ออนไลน์	๔.๕๕	๐.๔๙๙	๙๐.๙	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มา ช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำรภัณฑ์เป็นไปอย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๙	๐.๔๐๐	๘๙.๙	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๔๙๘	๙๑.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบร. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสา果 อ.เงือกสู แห่งป่าดี จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๙ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลساກอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๘๗	๙๒.๔	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๘๙	๙๒.๒	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๗	๐.๕๖๖	๘๗.๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๔๕	๐.๔๐๓	๙๙.๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๔๐๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หากประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๔๔	๐.๔๗๙	๙๙.๙	มาก
รวม	๔.๕๐	๐.๔๑๑	๙๐.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลساກอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๗ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อกุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสา gó อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคolleyรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๓๐	๐.๕๓๒	๘๖.๐	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๓๙	๐.๕๗๒	๘๗.๘	มาก
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๒๒	๘๙.๘	มาก
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๕๒	๐.๕๐๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๒๒	๘๙.๖	มาก
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๕	๐.๔๙๙	๙๑.๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ รวม	๔.๖๒	๐.๔๙๕	๙๒.๔	มากที่สุด
	๔.๔๙	๐.๕๑๗	๘๙.๘	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสา gó อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อกุณภาพการให้บริการ ส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ ในขณะที่ข้อที่ว่าความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคolleyรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๑๒

#### ๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม,

ตารางที่ ๔-๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสา gó อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๖๒	๐.๒๓๓	๙๒.๔	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๓๙	๐.๑๗๐	๘๗.๘	มาก
๓. งานสาธารณสุข	๔.๕๖	๐.๒๘๐	๙๑.๒	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๙	๐.๑๗๒	๘๙.๖	มาก
๕. งานโยธา	๔.๔	๐.๒๔๐	๘๘.๐	มาก
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๙	๐.๑๗๕	๙๑.๖	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๒๑๒	๙๐.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คืองานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๖ ในขณะที่งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๙ ดังตารางที่ ๔-๑๓

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๒๕๐	๙๑.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๒๖๐	๙๓.๖	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๙๐	๙๒.๖	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๒๔๐	๙๑.๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๒๓๓	๙๒.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๙ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๑๒๐	๘๖.๖	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๑๖๐	๘๖.๒	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๒๖๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๐.๑๔๐	๘๗.๖	มาก
รวม	๔.๓๗	๐.๑๗๐	๘๗.๘	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบร่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๘ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๑ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๓๓๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๓๑๐	๙๒.๒	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๒๔๐	๙๒.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๒๕๐	๙๗.๖	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๒๘๐	๙๑.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบร่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ

๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๑๗๐	๙๙.๒	มากที่สุด
๒.ด้านซ่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๑๑๐	๙๑.๒	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๕	๐.๑๙๐	๙๓.๐	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๒๒๐	๙๖.๔	มาก
รวม	๔.๔๘	๐.๑๗๒	๙๙.๑	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๖ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๒๙๐	๙๙.๖	มาก
๒.ด้านซ่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๒๒๐	๙๓.๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๕	๐.๒๑๐	๙๓.๐	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๒๓๐	๙๖.๔	มาก
รวม	๔.๔๐	๐.๒๔๐	๙๙.๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลากอ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมาก อยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๘ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕ ดังตารางที่ ๔-๑๙

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาโภ อำเภอสูงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๕๐	๙๗.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๖๐	๙๗.๖	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๑๗๐	๙๗.๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๑๕๐	๙๗.๒	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๗.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาโภ อำเภอสูงปาดี จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๕ ดังตารางที่ ๔-๑๙

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบล  
سا果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อ<sup>1</sup>  
การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์  
ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลسا果 อำเภอสุไหงปาดี  
จังหวัดนราธิวาส พบร้า

๑. เพศหญิง คิด เป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ และเพศชาย ๑๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗
๒. อายุ ๔๐-๔๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐
๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘
๔. ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๕
๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ ๒๗.๗๘
๖. ติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๕
๗. รับบริการงานสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕
๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบร้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านซึ่งทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือ<sup>2</sup>  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย  
น้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ ใน  
ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ข้อแจ้ง<sup>3</sup>  
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความหลากหลายที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
๔.๖๒ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ  
๔.๕๕ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ  
ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสียหายเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่สุด ๔.๓๖
๑๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านซึ่งทางการให้บริการโดยรวมอยู่ ใน  
ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความ  
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่  
หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด  
เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือพื้นที่ซึ่งทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องขัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่ง

อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๙

๑๑. พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยา罵ารายหา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่ง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่า กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่า ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย ที่สุด เท่ากับ ๔.๓๗

๑๒. พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากกลุ่มตัวอย่าง มีความพึง พอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ แหล่งเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ ในขณะที่ข้อที่ว่าความ เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงพยาบาล โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๐

๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อ การให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คืองานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๖ ในขณะที่งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๗

๑๔. พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๕

๑๕. พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๙ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๑

๑๖. พบว่ากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านซึ่งทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๑๖

๑๗. พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๑ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕

๑๘. พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านซึ่งทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๙ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕

๑๙. พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่างคุณตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๕

## บรรณานุกรม

กษกร เบ้าสุวรรณ, อนันทร์ ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (๒๕๕๐). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุขทัย. คณบดีนุชย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติรัช อิ่มวัฒนกุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาชีวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จิตกร ว่องประเสริฐ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขอนอำเภอหงาวผ่านพากมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ รปม. ขอนแก่น.

ชนชาดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารธุรกิจไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิวาพร ศรีบูรณ (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิตเมืองอำเภอจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญเรือง ลุนดาพร (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารตำบลลงสมบูรณ์ อำเภอคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักวิทยบริการและวิทยานิพนธ์. เทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ผจงจิตต พูลศิลป์. (๒๕๕๑). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย 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.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ.๒๕๕๓.

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๘/ตอนที่ ๑๕๖/ฉบับพิเศษ หน้า๑/๔ กันยายน ๒๕๓๗.  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๙/ตอนที่ ๑๕๖/ฉบับพิเศษ หน้า๑/๔ กันยายน ๒๕๓๗.  
ไฟวัลย์ ชาลาลัย. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพร จิระอ่อน. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลใหญ่ทราย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วันชัย แก้วศิริโภกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัชณุกร. (๒๕๕๐). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศพิมพ์ ครั้งที่ ๕, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธารนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

อธิวัฒน์ ปิยันนันท์ (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทองการศึกษาค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อภิญญา ภัตราพรพิสูฐ. (๒๕๕๓). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สถานนั้นแสงยูโตร จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อารีย์ อภิรัมย์ วารี (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพระยา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Good, C. V. (๑๙๗๗). 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. (๕th ed.). New York: The Free Press.

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

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

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประจำ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

8:30 – 10:00 น.  10:01 – 12:00 น.  12:01 – 14:00 น.  14:01 – เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพสมรส 1.  โสด 2.  สมรส 3.  หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
5.  ปริญญาตรี 6.  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ 1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

5.  นักเรียน / นักศึกษา 6.  รับจ้างทั่วไป

7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษยติ 8.  เกษตรกร / ประธาน

9.  ว่างงาน 10.  อื่นๆ .....

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ ..... จังหวัด .....

8. งานที่ขอรับบริการ

1.  งานการศึกษา 2.  งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.  งานสาธารณสุข 4.  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.  งานโยธา 6.  งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ควร ปรับปรุง (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคิดถ่องแท้					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
3. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือ มีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ					
4. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
5. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำราวด้วยเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยาการรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ควร ปรับปรุง (1)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ					
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					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ควร ปรับปรุง (1)
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
งานบริการด้านโยธา					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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