



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ  
อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรีโอเสาะ จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรีโอเสาะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรีโอเสาะ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรีโอเสาะ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๑๐ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) งานบริการด้านการศึกษา ๖) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๗) งานบริการด้านสาธารณสุข ๘) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๙) งานบริการด้านโยธา ๑๐) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๒ รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๙

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
<b>บทที่ ๑</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๖
ความสำคัญของการวิจัย	๑๖
ขอบเขตการประเมิน	๑๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๖
นิยามคำศัพท์	๑๗
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๗
<b>บทที่ ๒</b>	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	๒๒
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๖
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๓๑
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๓๒
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๓๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๒
<b>บทที่ ๓</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๔
เกณฑ์การแปลผล	๔๕
<b>บทที่ ๔</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
<b>บทที่ ๕</b>	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๘
บรรณานุกรม	๖๐
ภาคผนวก	๖๓

## บทที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๘๐ ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐ ภายใต้ บริบทของการจัดการภาครัฐ ใหม่(New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการ สาธารณะ แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทศวรรษ ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและที่สำคัญ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น กับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อ

หน่วยงานด้วยการพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนา โดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะ นำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะ ศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการศึกษา งานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการ วางแผนการพัฒนาการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการ เพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตประชาชน ทั้งนี้ โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้านต่างๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานโยธา และงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษี โดยในปี ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ได้กำหนดเป้าหมาย คุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การ บริหารส่วนสาวอ อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการ ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา และงานบริการด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษี ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหาร ท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตรา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

สำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

### ข้อมูลทั่วไป

สมัยก่อนลักษณะภูมิประเทศของตำบลสาวอ โดยทั่วไปเป็นป่าเขาหนาที่บเขตร้อน คำว่า “สาวอ” เป็นภาษาท้องถิ่น (ภาษายาวี) แปลว่าสูงใหญ่ (งูเหลือม) เนื่องจากพื้นที่เดิมก่อนเป็นที่อยู่ของงูเหลือมจำนวนมาก ชาวบ้านจึงเรียกว่าบ้านสาวอ ปัจจุบันใช้ชื่อ ตำบล สาวอ อยู่ในอำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ ได้ยกฐานะจากสภาตำบลมาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา ๔๐ และ ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลลงในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙ ง ลำดับที่ ๘๓๗ วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๘

ตำบลสาวอเป็น ๑ ใน ๙ ตำบลในเขตอำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง

### ด้านกายภาพ

#### ๑.๑ ลักษณะที่ตั้งของหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ ตั้งอยู่ หมู่ ๒ ตำบลสาวอ ออำเภอหรือเสาะ จ.นราธิวาส ๙๖๑๕๐ ห่างจากจังหวัด ๔๗ กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลตะโละหะลอล อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลสามัคคี อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหรือเสาะออก อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส



ภาพที่ ๑ แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครองและขอบเขตหมู่บ้าน

## ๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีภูเขาล้อมรอบ สภาพดินโดยทั่วไปเป็น ดินร่วนปนทราย มีพื้นที่ภูเขาமாகอยู่ทางทิศตะวันตกและทางทิศใต้ของอำเภอ มีแม่น้ำสายบุรีไหลผ่าน

## ๑.๓ ลักษณะอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลสาวอ มีอากาศชื้น และมรสุมสามารถแบ่งได้ ๒ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม - เดือนมิถุนายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม - เดือนกุมภาพันธ์

## ๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

### ๒.๑ เขตการปกครอง

อำเภอหรือเสาะ มีจำนวน ๙ ตำบล ๗๒ หมู่บ้าน เขตความรับผิดชอบเต็มพื้นที่ ประกอบด้วย

ลำดับ	ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	ขนาดพื้นที่ (ตารางกิโลเมตร)
๑	รือเสาะ	๑๐	๖๓.๕๐๑
๒	รือเสาะนอก	๕	๔๑.๖๗
๓	สาวอ	๗	๔๐.๖๘๑
๔	สามัคคี	๙	๔๐.๖๒๗
๕	สุวารี	๘	๖๑.๕๗๑
๖	ลาโละ	๙	๕๙.๕๓๓
๗	บาตง	๘	๖๕.๔๘๖
๘	เรียง	๘	๓๙.๖๓๘
๙	โคกสะตอ	๘	๕๕.๕๖๔
รวม		๗๒	๔๖๘.๓๒๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ มีจำนวน ๗ หมู่บ้าน มีเนื้อที่ ๔๐.๖๘๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๕,๔๒๕ ไร่ แยกเป็นรายหมู่บ้านได้ดังนี้

๑. บ้านมือและห์
๒. บ้านสาวอฮูลู
๓. บ้านจือแร
๔. บ้านตือแย
๕. บ้านปือเจาะ
๖. บ้านสาวอ
๗. บ้านปือเจาะบองอ

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ประมาณ ๙๑ % ศาสนาพุทธ ประมาณ ๘ % และศาสนาอื่น ๆ ประมาณ ๑ %

#### มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนา

วัด ที่พักสงฆ์ จำนวน ๕ แห่ง

มัสยิด จำนวน ๗๐ แห่ง

#### เขตการปกครองและผู้นำทางการปกครองตำบลสาวอ

ตำบลสาวอแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๗ หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ ๑ บ้านมือและห์	นายธีระสรรค์ เจะเลาะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒ บ้านสาวอฮูลู	นายอนันต์ อีลา	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๓ บ้านจือแร	นายเสรี นิมะยุ	ตำแหน่งกำนัน
หมู่ที่ ๔ บ้านตือแย	นายยาลี หะมะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕ บ้านบือเจาะ	นางซากีเยะ สาและ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๖ บ้านสาวอ	นายยะรง วาแม	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗ บ้านบือเจาะบองอ	นายมาหะมะสะบือรี มะเย็ง	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน

#### ๒.๒ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน ๑๔ ท่าน เลขานุการสภาฯ ๑ ราย

๑. นายพาหะมิง มะ	ประธานสภาฯ
๒. นายฮารัง สะอะ	รองประธานสภาฯ
๓. นายอดิศักดิ์ ยุง	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๑
๔. นางปีตะ เซะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๑
๕. นายอัลดุรอแม ยูวาเตะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๒
๖. นายสะมะแอ ยูชี	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๓
๗. นางสาวซากีเราะะ นียาแม	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๓
๘. นายมูดอ หะมะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๔
๙. นายสหัสสัยน โตะแวะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๔
๑๐. นายอัลดุรอฮย เตะแอะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๕
๑๑. นายอัลดุรอเลาะ สาแม	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๕
๑๒. นายฮาฟซ มะมิง	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๖
๑๓. นายอัลดุรอเซะ บารู	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๗
๑๔. นายมะซอลา เซะ	สมาชิกสภาฯ หมู่ที่ ๗
๑๕. นายอดุละย ยีดึง	เลขานุการสภาฯ (ปลัด อบต.สาวอ)

### การบริหารระดับท้องถิ่น

เมืองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ เป็นองค์กรท้องถิ่นตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒ ในตำบลสาวอ มีฝ่ายบริหาร/ฝ่ายสภาและบุคลากรประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีหน่วยงานคลังในการเบิกจ่ายในองค์กร ดังนี้

๑.	นายชุมกี	เต็งสุรี	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ
๒.	นายอามือดี	ดีนา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ
๓.	นางพาสะน๊ะ	วาจิ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ
๔.	นายอารียะ	นาเซ็ง	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

### รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

๑.	นายพาหะมิง	มะ	ประธานสภาฯ
๒.	นายฮารง	สะเอะ	รองประธานสภาฯ
๓.	นายอดิศักดิ์	ยุบง	สมาชิกสภาฯ
๔.	นางบีต๊ะ	เซะ	สมาชิกสภาฯ
๕.	นายอับดุลรอแม	ยูวาเต๊ะ	สมาชิกสภาฯ
๖.	นายสะมะแอ	ยูชี	สมาชิกสภาฯ
๗.	นางสาวซากีเราะ	นียาแม	สมาชิกสภาฯ
๘.	นายมุดอ	หะมะ	สมาชิกสภาฯ
๙.	นายสหัสสัยน์	โตะแวง๊ะ	สมาชิกสภาฯ
๑๐.	นายอับดุลเลาะ	สาแม	สมาชิกสภาฯ
๑๑.	นายอับดุลลอฮ	เดะแอ	สมาชิกสภาฯ
๑๒.	นายฮาฟี ซ	มะมิง	สมาชิกสภาฯ
๑๓.	นายอับดุลรอเซะ	บารู	สมาชิกสภาฯ
๑๔.	นายมะซอลา	เซะ	สมาชิกสภาฯ

### รายชื่อผู้นำท้องที่ ฝ่ายปกครอง

ตำบลสาวอแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๗ หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ ๑	บ้านมือและห์	นายธีระสรรค์ เจะเลาะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒	บ้านสาวอฮูลู	นายอนันต์ อีลา	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๓	บ้านจือแร	นายเสรี นิมะยู	ตำแหน่งกำนัน
หมู่ที่ ๔	บ้านตือแย	นายยาลี หะมะ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕	บ้านบือเจาะ	นางซากีเยะ สาและ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๖	บ้านสาวอ	นายยะรง วาแม	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗	บ้านบือเจาะบองอ	นายมาหะมะสะบือรี มะเย็ง	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน

### ๓.ประชากร

#### ๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จากหลักฐานทางทะเบียนราษฎร ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ สำนักทะเบียนอำเภอหรือเสาะ

หมู่ที่	จำนวนประชากรชาย	จำนวนประชากรหญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
๑	๓๘๕	๔๖๑	๘๔๖	๑๖๔
๒	๒๑๖	๒๗๘	๔๙๔	๑๐๓
๓	๓๕๔	๓๕๒	๗๐๖	๑๖๔
๔	๒๘๘	๒๙๑	๕๗๙	๑๓๑
๕	๒๔๙	๒๓๒	๔๘๕	๑๑๓
๖	๔๑๑	๔๔๓	๘๕๔	๑๖๙
๗	๒๙๘	๒๙๘	๕๙๖	๑๐๔
รวม	๒,๒๐๑	๒,๓๕๕	๔,๕๕๖	๙๔๘

#### ๓.๑ ช่วงอายุและจำนวนประชากร จากหลักฐานทางทะเบียนราษฎร ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๑ สำนักทะเบียนอำเภอหรือเสาะ ดังนี้

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า ๑ ปี	๖๘	๖๐	๑๒๘
อายุ ๑ ปี	๖๙	๕๙	๑๒๘
อายุ ๒ ปี	๖๒	๖๓	๑๒๕
อายุ ๓ ปี	๖๕	๖๐	๑๒๕
อายุ ๔ ปี	๗๔	๗๙	๑๕๓
อายุ ๕ ปี	๗๕	๗๓	๑๔๘
อายุ ๖ ปี	๘๙	๗๐	๑๕๙
อายุ ๗ ปี	๖๒	๗๗	๑๓๙
อายุ ๘ ปี	๗๖	๗๗	๑๕๓
อายุ ๙ ปี	๖๙	๗๔	๑๔๓
อายุ ๑๐ ปี	๙๑	๗๑	๑๖๒
อายุ ๑๑ ปี	๖๕	๗๖	๑๔๑
อายุ ๑๒ ปี	๖๖	๖๐	๑๒๖
อายุ ๑๓ ปี	๗๐	๖๔	๑๓๔
อายุ ๑๔ ปี	๖๙	๗๖	๑๔๕
อายุ ๑๕ ปี	๖๕	๖๘	๑๓๓
อายุ ๑๖ ปี	๗๑	๖๑	๑๓๒
อายุ ๑๗ ปี	๖๗	๖๒	๑๒๙

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๑๘ ปี	๕๘	๗๓	๑๓๑
อายุ ๑๙ ปี	๖๑	๕๕	๑๑๖
อายุ ๒๐ ปี	๖๖	๕๘	๑๒๔
อายุ ๒๑ ปี	๖๘	๗๒	๑๔๐
อายุ ๒๒ ปี	๗๓	๘๑	๑๕๔
อายุ ๒๓ ปี	๕๘	๕๘	๑๑๖
อายุ ๒๔ ปี	๕๗	๗๐	๑๒๗
อายุ ๒๕ ปี	๔๙	๖๔	๑๑๓
อายุ ๒๖ ปี	๖๘	๗๔	๑๔๒
อายุ ๒๗ ปี	๕๙	๔๙	๑๐๘
อายุ ๒๘ ปี	๗๙	๗๒	๑๕๑
อายุ ๒๙ ปี	๖๑	๗๐	๑๓๑
อายุ ๓๐ ปี	๗๐	๗๕	๑๔๕
อายุ ๓๑ ปี	๗๐	๖๖	๑๓๖
อายุ ๓๒ ปี	๖๑	๖๕	๑๒๖
อายุ ๓๓ ปี	๖๔	๗๐	๑๓๔
อายุ ๓๔ ปี	๙๔	๖๓	๑๕๗
อายุ ๓๕ ปี	๖๙	๖๑	๑๓๐
อายุ ๓๖ ปี	๕๑	๕๕	๑๐๖
อายุ ๓๗ ปี	๖๕	๖๘	๑๓๓
อายุ ๓๘ ปี	๖๗	๔๔	๑๑๑
อายุ ๓๙ ปี	๕๗	๖๗	๑๒๔
อายุ ๔๐ ปี	๖๓	๖๔	๑๒๗
อายุ ๔๑ ปี	๖๙	๕๑	๑๒๐
อายุ ๔๒ ปี	๓๑	๔๙	๘๐
อายุ ๔๓ ปี	๕๗	๔๙	๑๐๖
อายุ ๔๔ ปี	๕๙	๕๕	๑๑๔
อายุ ๔๕ ปี	๖๙	๙๕	๑๖๔
อายุ ๔๖ ปี	๔๘	๔๔	๙๒
อายุ ๔๗ ปี	๖๗	๖๑	๑๒๘
อายุ ๔๘ ปี	๖๒	๕๘	๑๒๐
อายุ ๔๙ ปี	๔๔	๕๘	๑๐๒

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๕๐ ปี	๔๙	๕๗	๑๐๖
อายุ ๕๑ ปี	๔๔	๔๑	๘๕
อายุ ๕๒ ปี	๔๑	๔๕	๘๖
อายุ ๕๓ ปี	๓๖	๖๗	๗๓
อายุ ๕๔ ปี	๔๐	๔๗	๘๗
อายุ ๕๕ ปี	๓๕	๖๖	๑๐๑
อายุ ๕๖ ปี	๒๘	๓๓	๖๑
อายุ ๕๗ ปี	๓๐	๓๗	๖๗
อายุ ๕๘ ปี	๓๑	๕๒	๘๓
อายุ ๕๙ ปี	๒๕	๔๑	๖๖
อายุ ๖๐ ปี	๒๕	๒๓	๔๘
อายุ ๖๑ ปี	๒๐	๒๖	๔๖
อายุ ๖๒ ปี	๓๐	๒๖	๕๖
อายุ ๖๓ ปี	๒๕	๓๒	๕๗
อายุ ๖๔ ปี	๒๑	๒๕	๔๖
อายุ ๖๕ ปี	๒๕	๓๑	๕๖
อายุ ๖๖ ปี	๓๑	๓๖	๖๗
อายุ ๖๗ ปี	๑๔	๓๓	๔๗
อายุ ๖๘ ปี	๒๗	๒๐	๔๗
อายุ ๖๙ ปี	๒๑	๒๕	๔๖
อายุ ๗๐ ปี	๒๑	๒๔	๔๕
อายุ ๗๑ ปี	๑๖	๑๔	๓๐
อายุ ๗๒ ปี	๘	๑๖	๒๔
อายุ ๗๓ ปี	๗	๑๔	๒๑
อายุ ๗๔ ปี	๙	๑๖	๒๕
อายุ ๗๕ ปี	๑๗	๑๓	๓๐
อายุ ๗๖ ปี	๑๐	๑๙	๒๙
อายุ ๗๗ ปี	๙	๑๕	๒๔
อายุ ๗๘ ปี	๑๐	๑๗	๒๗
อายุ ๗๙ ปี	๑๐	๑๓	๒๓
อายุ ๘๐ ปี	๑๑	๑๕	๒๖
อายุ ๘๑ ปี	๘	๘	๑๖

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๘๒ ปี	๖	๑๓	๑๙
อายุ ๘๓ ปี	๓	๑๑	๑๔
อายุ ๘๔ ปี	๘	๘	๑๖
อายุ ๘๕ ปี	๓	๗	๑๐
อายุ ๘๖ ปี	๓	๙	๑๒
อายุ ๘๗ ปี	๒	๑๗	๑๙
อายุ ๘๘ ปี	๑	๕	๖
อายุ ๘๙ ปี	๒	๑	๓
อายุ ๙๐ ปี	๔	๔	๘
อายุ ๙๑ ปี	๒	๒	๔
อายุ ๙๒ ปี	๓	๒	๕
อายุ ๙๓ ปี	๑	๑	๒
อายุ ๙๔ ปี	๐	๑	๑
อายุ ๙๕ ปี	๐	๒	๒
อายุ ๙๖ ปี	๐	๐	๐
อายุ ๙๗ ปี	๐	๑	๑
อายุ ๙๘ ปี	๐	๐	๐
อายุ ๙๙ ปี	๐	๐	๐
อายุ ๑๐๐ ปี	๐	๐	๐
อายุมากกว่า ๑๐๐ ปี	๒	๒	๔
เกิดปีไทย	๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๔,๐๔๑</b>	<b>๔,๒๐๗</b>	<b>๘,๒๔๘</b>

## ๔. โครงสร้างพื้นฐาน

### ๔.๑ การศึกษา

๑. โรงเรียนบ้านมือและห์
๒. โรงเรียนบ้านจือแร
๓. โรงเรียนบ้านตือแย
๔. ประถมศึกษา
๕. โรงเรียนดาร์ลอันวาร

### ๔.๒ การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสาวอ
- อาสาสมัครสาธารณสุข(อสม.) จำนวน ๗๖ คน

### ๔.๓ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ที่พักสายตรวจ จำนวน ๑ แห่ง

### ๔.๔ ยาเสพติด

-

### ๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ ได้ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ดังนี้  
(ข้อมูล ณ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

- จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด ๙๙๕ คน
- จำนวนผู้พิการทั้งหมด ๒๕๔ คน

## ๕. ระบบบริการพื้นฐาน

### ๕.๑ การคมนาคม

มีถนนสายหลัก ๔ สาย คือ

๑. ถนนหินคลุก สายบือเจาะบองอ
๒. ถนนคอนกรีตเสริมไมไฟ
๓. ถนนลูกรัง สายลาโงมือบา – พงจือไร
๔. สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก ๒ แห่ง

### ๕.๒ การไฟฟ้า

- ได้ขยายเขตไฟฟ้าทุกหลังคาเรือน
- ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ถนนสายสำคัญๆ ทางแยก

### ๕.๓ การประปา

หมู่ที่	รายละเอียด	จำนวนถัง	จำนวนผู้ใช้ (ครัวเรือน)	ผู้ดูแล
๑.	ประปาส่วนภูมิภาค	๑	๓๐๔	ประปาส่วน ภูมิภาค
๒.	ประปาส่วนภูมิภาค	๑	๑๐๖	ประปาส่วน ภูมิภาค
๓.	ประปาส่วนภูมิภาค	๑	๓๖๓	ประปาส่วน ภูมิภาค
๔.	ประปาหมู่บ้าน	๑	๒๕๒	อปต.
๕.	ประปาส่วนภูมิภาค	๑	๑๖๑	ประปาส่วน ภูมิภาค
๖.	ประปาหมู่บ้าน	๑	๑๔๙	อปต.
๗.	ประปาหมู่บ้าน	๑	๓๙๓	อปต.
	รวม		๒,๐๓๒	

### ๕.๔ การโทรคมนาคม

- โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

### ๕.๕ ไปรษณีย์

- ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอหรือเสาะ หน่วยงานรับผิดชอบด้านการส่งไปรษณีย์ของตำบลสาวอ

### ๖. ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ มีรายได้จากด้านการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก พืชที่ทำรายได้สูงสุด ได้แก่ ยางพาราเงาะ ทุเรียน มังคุด รวมทั้งผลไม้อื่นๆ รองลงมา คือการปศุสัตว์ได้แก่การเลี้ยงไก่ เป็ด วัวแพะแกะซึ่งเป็นการเลี้ยงเพื่อยังชีพ ส่วนการค้าขายมีเพียงเล็กน้อย เป็นการค้าขายเล็กๆ น้อยๆ และรับจ้างทั่วไป ตำบลสาวอ มีประชากรทั้งสิ้น ๔,๔๘๘ คน ชาย ๒,๑๓๔ คน หญิง ๒,๓๑๔ คน ๙๓๔ ครัวเรือน มีประชากรเฉลี่ยครัวเรือนละ ๔-๕ คน ครัวเรือนเกษตรกร ๖๓๔ ครัวเรือน

#### ๖.๑ การเกษตรกรรม

- ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ข้าว ลองกอง มังคุด มะพร้าว ทุเรียน พืชไร่ และพืชผักอื่นๆ การประกอบอาชีพด้านการเกษตรของประชาชนในตำบลสาวอ แยกได้ ๓ ด้าน ด้วยกันคือ

#### ๑. ด้านการปลูกพืช ที่มา: สำนักงานเกษตรอำเภอหรือเสาะ

##### การทำสวนยางพารา

ตำบลสาวอมีพื้นที่ปลูกยางพารา จำนวน ๕,๖๕๓ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๓ ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งตำบล พันธุ์ยางที่ปลูกส่วนใหญ่เป็นยางพาราพันธุ์ดี เช่น RRIM ๖๐๐ พันธุ์จีที๑ ฯลฯ และส่วนใหญ่ จะได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานกองทุนส่งเสริมการทำสวนยาง เพื่อปลูกแทนยางพื้นเมืองเดิม ฤดูกาลผลิต เกษตรกรส่วนใหญ่จะถือครองพื้นที่ปลูกยางพารา ขนาดเล็กประมาณ ๑ - ๕ ไร่ ต่อครัวเรือน ส่วนเจ้าของสวนยางขนาด

ใหญ่ จะไม่กรีดยางเอง จะจ้างแรงงานกรีดยางโดยแบ่งผลผลิต ๕๐% เป็นค่าจ้าง และไม่นิยมทำยางแผ่นดิบส่วน ใหญ่จะนิยมขายน้ำยางและทำยางก้อน(ซียาง) ผลผลิตที่ได้รับ ประมาณ ๒๕๐ กก.ต่อไร่

#### การทำนาข้าว

ตำบลสาวอ มีพื้นที่ทำนาข้าวจำนวน ๑,๘๕๖ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งตำบล ซึ่งเป็นการทำนาปี การทำนาของตำบลสาวอเกษตรกรมีอาชีพในการทำนารองจากทำสวนยาง และสภาพการทำ นาของเกษตรกรตำบลสาวอ ทำเพื่อบริโภคในครัวเรือนของเกษตรกรส่วนมากเกษตรกรปลูกในพื้นที่ประมาณ ๑ - ๑๐ ไร่ เกษตรกรทำนาโดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลัก ซึ่งจะเริ่มตกลำในเดือน สิงหาคม-กันยายน และปักดำ ในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน ลักษณะการผลิตข้าว เป็นการ ผลิตเพื่อบริโภคเป็นหลัก มีเหลือขายบ้างเพียง เล็กน้อย การผลิตส่วนใหญ่ใช้แรงงานในครัวเรือน เพื่อเป็นการลด ต้นทุนการผลิต เกษตรกรส่วนใหญ่มีการใช้ข้าว พันธุ์พื้นเมือง เช่น ข้าวพันธุ์ลูกมูซัน,พันธุ์ลูกเขยในการปลูก การเก็บเกี่ยวโดยใช้แกระไม่มีการตากข้าว โดยนำเข้า ยุ้งฉาง ทั้งฟ่อน และผลผลิตที่ได้ประมาณ ๓๕๐ กิโลกรัม ต่อไร่

#### การทำสวนมะพร้าว

ตำบลสาวอ มีพื้นที่ปลูกมะพร้าว ประมาณ ๒๙๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๙ ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ซึ่งมีการปลูกน้อยมาก พื้นที่ส่วนใหญ่ จะปลูกมานาน มะพร้าวที่มีอยู่อายุมาก และเป็นสวนขนาดเล็ก ๑-๕ ไร่ต่อ ครัวเรือน พันธุ์มะพร้าวส่วนใหญ่เกษตรกรนิยมปลูกพันธุ์หนักและปานกลางผลผลิตที่ได้ประมาณ ๙๕๐ กิโลกรัม ต่อไร่

#### การปลูกไม้ผล

ลองกอง พื้นที่ตำบลสาวอ เกษตรกรส่วนมากมีการปลูกลองกองมากกว่าไม้ผลอื่นๆ โดยมีพื้นที่ปลูก ประมาณ ๔๐๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ลองกองเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของ จังหวัดนราธิวาส พื้นที่ปลูกในตำบลสาวอ จะกระจายอยู่ทุกๆ หมู่บ้านการขยายพันธุ์ของ ลองกองก็มี ๒ แบบ คือแบบเสียบยอดและเพาะเมล็ด ผลผลิตลองกองที่ได้ประมาณ ๘๕๐ กก./ไร่

ทุเรียน ในพื้นที่ตำบลสาวอมีพื้นที่ปลูกทุเรียนปริมาณ ๑๖๑ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ ของพื้นที่ทำ การเกษตรทั้งหมด พันธุ์ทุเรียนที่ปลูกมากในพื้นที่ตำบลสาวอ คือ พันธุ์หมอนทอง ชะนี ก้านยาว และพันธุ์ พื้นเมือง ลักษณะสวนส่วนใหญ่เป็นแบบสวนหลังบ้าน และสวนขนาดเล็กประมาณ ๑ - ๒ ไร่/ครัวเรือน และ จะกระจายอยู่ทุก ๆ หมู่บ้าน ผลผลิตทุเรียนที่ได้ประมาณ ๑,๒๐๐ กิโลกรัม/ไร่

มังคุด ในพื้นที่ตำบลสาวอมีการปลูกมังคุดประมาณ ๖๖ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ของ พื้นที่ทำการเกษตร ทั้งหมด มีจำนวนน้อยมาก มีการปลูกแบบสวนหลังบ้าน รายละ ๑ - ๓ ต้น โดยปลูกกระจัด กระจายทุกหมู่บ้าน และปลูกไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือนเป็นหลัก มีปริมาณผลผลิตประมาณ ๘๐๐ กิโลกรัม/ไร่

เงาะ ตำบลสาวอมีการปลูกเงาะประมาณ ๑๐๗ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑ ของพื้นที่ทำการเกษตร ทั้งหมด มีการปลูกแบบสวนหลังบ้าน รายละ ๓ - ๕ ต้น และกระจัดกระจายโดยทั่วไปทุกหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ เกษตรกรปลูกพันธุ์พื้นเมือง มาตั้งแต่เดิมโดยปลูกไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือน เป็นหลัก และปลูกร่วมกับผลไม้ อื่น ๆ เช่น ลองกอง,ทุเรียน,มะพร้าว ปริมาณผลผลิตที่ได้ประมาณ ๑,๔๐๐ กิโลกรัม/ไร่

**การผลิตพืชไร่พืชผัก** ในตำบลสาวอมีการผลิตพืชไร่ – พืชผัก ประมาณ ๑๘๑ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด เป็นการผลิตเพื่อบริโภค และเป็นรายได้เสริม เกษตรที่ปลูกเป็นอาชีพหลักมีเพียงเล็กน้อย และจะปลูกทุก ๆ หมู่บ้านในตำบลสาวอ พืชไร่ – พืชผัก ที่นิยมปลูกกันมากได้แก่ ข้าวโพด ถั่วฝักยาว พริก ต่าง ๆ มะเขือยาว บวบ ผักบุ้ง ผักคะน้า เป็นต้น พื้นที่ปลูกประมาณ ๑ งาน ถึง ๕ ไร่ ตลาดจำหน่าย ได้แก่ ในตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ ตำบลบาลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลาฯ และจะปลูกในช่วงเดือน มกราคม – กรกฎาคม ปริมาณผลผลิตที่ได้ประมาณ ๑,๐๐๐ กิโลกรัม/ไร่

#### **ไม้ยืนต้น**

- เนื้อที่ปลูกไม้ยืนต้นทั้งหมด ๙,๓๓๕ ไร่
- ไม้ยืนต้นอื่น ๆ ๒,๕๘๙ ไร่
- เนื้อที่ปลูกพืชไร่-พืชผัก ๒๖๒ ไร่
- เนื้อที่อื่น ๆ ๗,๘๒๖ ไร่

#### **๖.๒ การประมง**

ข้อมูลด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาสรวบรวมจากการขึ้นทะเบียนเกษตรกรประมง ปี ๒๕๕๖ ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้งหมด ๔๖ ราย พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำรวม ๒,๕๙๖๘ ไร่ เลี้ยงปลานิล ,ปลาตะเพียนขาว,ปลาตูก และปลาทับทิม

#### **๖.๓ การปศุสัตว์**

การประกอบอาชีพปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพอัน ได้แก่ โค กระบือ ไก่ เป็ด แพะ เป็นต้น และเพื่อค้าขายภายในเขตตำบล

**ด้านการเลี้ยงสัตว์** เกษตรกรตำบลสาวอ ส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงสัตว์แบบปล่อยในบริเวณทุ่งหญ้าธรรมชาติ หรือ บริเวณบ้าน สัตว์ที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ไก่พื้นเมือง เป็ดขวา แพะแกะโค กระบือ ส่วนสุกรไม่เลี้ยง เพราะเกษตรกร นับถือศาสนาอิสลาม ๑๐๐ เปอร์เซนต์ การเลี้ยงสัตว์แบบปล่อยของเกษตรกรทำให้มีปัญหาด้านโรค การ ขยายพันธุ์และการเจริญเติบโตสัตว์ที่ได้มีคุณภาพต่ำสำหรับตำบลสาวอทั้ง๗ หมู่บ้านมีการเลี้ยงสัตว์ประมาณ ๘,๐๑๖ ตัว ส่วนใหญ่ หมู่ที่ ๒ จะเลี้ยงมากที่สุด และหมู่ที่ ๓ เลี้ยงน้อยที่สุด คือประมาณ ๑๕๗ ตัว และ เกษตรกรส่วนใหญ่ในตำบลสาวอ นิยมเลี้ยงไก่พื้นเมือง มากที่สุด

#### **๖.๔ การบริการ**

- ร้านเสริมสวย ๑ แห่ง

#### **๖.๕ การท่องเที่ยว**

- บึงบัวบาง
- สวนกาญจนาภิเษก

#### **๖.๖ การอุตสาหกรรม** มีสถานประกอบการดังนี้

- บิมน้ำมัน จำนวน ๑ แห่ง

#### **๖.๗ การพาณิชย์กรรม** มีสถานประกอบการดังนี้

- ร้านค้าทั่วไป จำนวน ๒๔ ร้าน

## ๖.๘ แรงงาน

- ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และเป็นแรงงานภายในตำบล

## ๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### ๗.๑ การนับถือศาสนา

- นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ ๙๑.๐๒

- นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๘.๙๘

### สถาบันทางศาสนา จำนวน ๑๓ แห่ง คือ

๑. อีตายาตุลมุสลิมิน	หมู่ที่ ๑	นายลอยเอ็ง วาหลง
๒. นูรุลฮูดา	หมู่ที่ ๒	นายอับดุลฮาเล็ง มาหะ
๓. อุบูดียะ	หมู่ที่ ๓	นายฮัมดี สะหนิ
๔. ดูเรียน	หมู่ที่ ๔	นายเลาะมิ ยูโซ๊ะ
๕. บือเงาะ	หมู่ที่ ๕	นายยา มูซอ
๖. ดารุสสลัม	หมู่ที่ ๖	นายอาหามัดอับดุลห์ หะยีมะ
๗. มือและห์	หมู่ที่ ๗	นายรอนิง กามาสะ

ตำบลสาวอมีประชากรส่วนใหญ่ที่นับถืออิสลาม และนับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนน้อยจึงมีประเพณี และวัฒนธรรมที่หลากหลาย ดังนี้

- ประเพณีถือศีลอด
- ประเพณีวันฮารีรายอ
- ประเพณีวันเมาลิต
- ประเพณีการเขาสุนัข ฯลฯ

### ๗.๒ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

#### ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตำบลสาวอ มีภูมิปัญญาของท้องถิ่นตามฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นศิลปหัตถกรรมฝีมือชาวบ้าน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอได้จัดทำไว้

#### ภาษาถิ่น

ภาษาท้องถิ่น คือภาษามลายู ซึ่งได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ และการติดต่อสัมพันธ์กับชาวมลายู ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้าน ในปัจจุบันชาวไทยมุสลิมได้เริ่มนิยมใช้ภาษาไทยมากยิ่งขึ้น และมากกว่าร้อยละ ๕๐ สำหรับชาวไทยมุสลิมจำเป็นต้องเรียนรู้คัมภีร์อัล-กุรอาน เพื่อใช้ในการประกอบศาสนกิจประจำวัน จึงสามารถอ่านและเขียนภาษาอาหรับได้เป็นอย่างดี

### ๗.๓ สิ้นค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

#### กรรณกเขาชวา

เป็นผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยตรง มีความมั่นคงแข็งแรง และทนทาน เพราะใช้วัสดุที่มีคุณภาพ (OTOP) กลุ่มทำกรรณกเขาชวาเสียง ๘๐ ตำบลหรือเสาะออก อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๕๐

### ๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากประปาส่วนภูมิภาค และประปาหมู่บ้าน

๘.๒ ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีป่าไม้เป็น

๘.๓ ภูเขา ในเขตตำบลมีภูเขาเป็นบางส่วน

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

ในพื้นที่ของตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน แหล่งน้ำ ป่าไม้ และภูเขา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส การให้บริการในงานด้านการศึกษาต่อด้านโยธา ด้านภาษี ด้านสวัสดิการสังคม และพัฒนาชุมชนและด้านสาธารณสุข

### ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านการบริการเท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาสในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาสให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

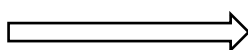
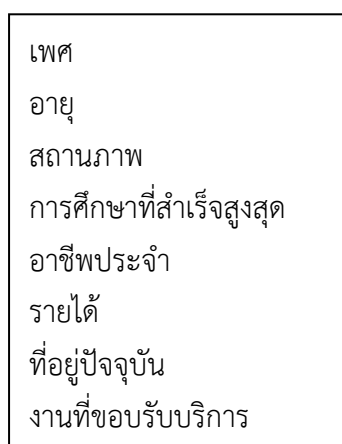
๒. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

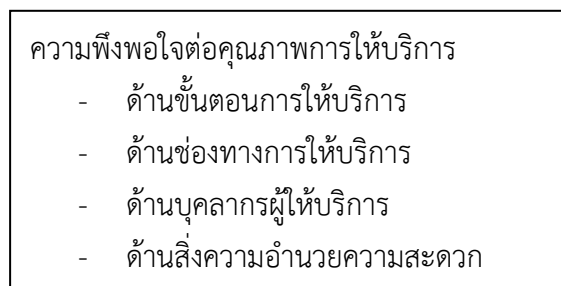
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

#### ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

## ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น จะเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็น ฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

๓.๑ การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

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

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้ง ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนใน

ท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒนกุล, ๒๕๕๓)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการ สร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยทั่ว การที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

#### หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยทั่ว (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

#### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ประกอบกิจการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่าย ผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

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

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๐: ๑๓) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึก เอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทิวาพร ศรีบุรณ์ (๒๕๕๐: ๓๒) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๑: ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของภาครัฐราชการ ส่วนราชการ คำนี้ถึงคุณภาพ ความรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอภัยภัยในการบริการ คือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการภาคเอกชน

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

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทั้งลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวก คือ

ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

วรูม (Vroom, ๑๙๘๔ อ้างถึง ผจงจิตต์ พูลศิลป์, ๒๕๕๑: ๒๘) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ ด้านบวกจะแสดงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มอร์ส (อ้างถึงใน อธิวัฒน์ ปิยะนันท์, ๒๕๕๓: ๒๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุดตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

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

ความพึงพอใจกับทศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, ๑๙๘๐: ๙๐)

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

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๒: ๘) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีความรู้สึกที่เป็นบวก หรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการทำงานนั้นๆ ซึ่งการที่ มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทศนคติ หรือเจตคติของ บุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก

ด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ยกมาอ้างพอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

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

๑. ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจ พอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่ง อาจจะไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ชั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

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

๑.๒ ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวของตัวเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๑.๓ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากรประสบความสำเร็จในชีวิตคาดหวังไว้จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความสำนึก คิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จที่ตนคาดหวังไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ ได้กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการของบุคคล ความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยกว่าชั่วระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนอื่นก็เป็นได้ด้วยเหตุนี้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพิจารณาคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจะเกิดความพอใจเช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการ

บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนแล้วจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

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

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

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

จากทฤษฎีสองปัจจัยเชิง Herzberg ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง ๒ ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คน ต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้ทราบถึงความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาแบบทดสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

### องค์ประกอบความพึงพอใจ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (๒๕๕๑) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการได้รับบริการของประชาชนที่เกิดขึ้นจากด้านต่างๆ ดังนี้คือ

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

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ดังนี้ คือ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

### ๓. ด้านสถานที่ให้บริการ

โสภิตา พิณจมนตรี (๒๕๕๓) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วย

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

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

๑. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

๒. ความสามารถในการจัดบริการให้พอเพียงแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๔. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดตั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและ (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่ง องค์ประกอบดังกล่าว ทำให้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลทั่วไป การที่จะวัดการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความพึงพอใจไปกำหนดในกรอบแนวคิดของงานวิจัย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

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

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒: ๑๗๔ - ๑๗๖) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ (John D. Millett, ๑๙๕๑) คือ

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

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

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

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

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Hinshaw and Atwood (๑๙๘๒) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### เกณฑ์การให้บริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้นๆ

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดค่าตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ผู้วัด จะต้องกระทำอย่างแท้จริงและมีแบบแผนที่แน่นอน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็นอย่างดี

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจ ของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคล ต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการ ให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การ ขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้อง รักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชัก นำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพ บริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กร จะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙ -๒๐) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
  ๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
  ๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

### อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาคจิตจึนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่ กระตือรือร้น กุสิกุจจ เป็น การสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้ให้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคอง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทางงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จัก ที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระซอกโฮกฮาพูดหยาดคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทางานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่ จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควร

จะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาบ่อนคาถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

### น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือ ที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคืออย่างนี้กร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการ ของประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้บริกรรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หาก พนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้บริกร หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

## ข้อสัถย

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล ฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วย ให้การทำงาน บริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ ถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้หลายท่าน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙ -๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของ คำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความ อำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครอง ที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุก ส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
๒. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่าย หลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, ๑๙๘๖ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

๑. ตัวบริหาร (Management)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)

๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

๔. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบ ที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมี ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็น มาตราอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการ สาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการ บางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์ และดูแรนด์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหาร ราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวรงค์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑ -๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึก ไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและ รวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่ จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความ

จำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่ง รัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิด จากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจาก การกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนา งานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ งานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อน การให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการ ให้บริการสามารถ ดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียน ปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้อง ได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะ ที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือ ไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครึ่งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในงานที่ตนรับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้า เห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม ให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการ เชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจาก ทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการ ด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับ บริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่

ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้อง กับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการ ด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตาม วัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

๙. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะ ส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๑๐. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้อง ให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

๑๐.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่ สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

๑๐.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดการบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอ ภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคมซึ่งจะต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุข

และความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหาร

### การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรี และเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลาย ๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหา เศรษฐกิจถล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอก ก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้น เงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ที่ผ่านมาจะเห็นว่าองค์กรภาคเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ และบุคลากรเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้ดีพอสมควร แต่องค์กรภาครัฐกลับมีข้อจำกัด เนื่องจากสภาพปัญหาของภาครัฐในปัจจุบันที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการมี ๒ ประการ ประการแรก ความเป็นระบบราชการที่มีแนวโน้มเสื่อมถอย (Bureaucratic Pathology) เมื่อสำรวจสภาพของระบบราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะพบสภาพแนวโน้มที่กำลังเสื่อมถอยหลายประการในระบบ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขอาจเกิดปัญหาความล่มสลายของระบบ สภาพเหล่านี้ได้แก่ การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การขยายอำนาจโดยมุ่งขยายขอบเขตหน้าที่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การขยายการบริโภครทรัพยากร โดยมุ่งขอคน ของงบประมาณและขอทรัพยากรต่างๆ มาใช้งานให้ได้จำนวนมากที่สุด การเฉื่อยชาละเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ รวมทั้งความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทุกประเภทและการไม่ส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี โดยระบบทำให้คนทำงานต้องใช้วิธีการนอกระบบวิ่งเต้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์และความก้าวหน้าของตน ประการที่สอง การขาดการอภิบาลอย่างเป็นธรรม (Dirty Governance) ซึ่งได้แก่ การมีลักษณะเผด็จการ ไม่ยอมให้เกิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทุจริต ไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบ

ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (AS IS) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหา ไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่ และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาลอยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ ประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วม และโปร่งใส

สภาพการณ์ที่เป็นอยู่ (As Is)	เปลี่ยนแปลง (CHANGE)	สิ่งที่ควรเป็น (To BE)
*ระบบราชการเสื่อมถอย *ขาดธรรมาภิบาล	* องค์กรสมัยใหม่ * ระบบธรรมาภิบาล	* มีประสิทธิภาพ * บริหารองค์กรแบบสมัยใหม่ * ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง * ยึดภารกิจเป็นตัวตั้ง * คนในองค์กรมีส่วนร่วม * ยึดผลลัพธ์การทำงาน * มีความโปร่งใส

### ภาพที่ ๓ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

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

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

#### การปฏิรูประบบราชการ

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

การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยครั้งสำคัญที่สุดได้เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๓๕ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าวเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญสองประการกล่าวคือ ปัจจัยภายในประเทศ อันได้แก่ภาวะในเชิงคุกคามที่เกิดจากการขยายอำนาจของระบบขุนนางซึ่งถือเป็นปัญหาต่อความมั่นคงใน พระราชอำนาจ และปัจจัยภายนอกประเทศอันได้แก่แก่แพร่ขยายของลัทธิล่าอาณานิคมของบรรดาประเทศตะวันตก โดยได้มีการจัดตั้งสภาที่ปรึกษาาราชการแผ่นดินและสภาองคมนตรี และปรับปรุง เปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการยกเลิกตุลาการและปฏิรูปโครงสร้าง ระบบบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิรูปการจับเก็บภาษีอากรและการคลัง การยกเลิกไพร่และการปฏิรูปการทหาร การเลิกทาส และการปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

ในส่วนของการปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดินนั้นได้ทรงเปลี่ยนแปลงให้มีการทันสมัยและสอดคล้องกับนานาอารยประเทศ โดยมีการยกเลิกระบบบริหารงานในแบบจตุสดมภ์และจัดระเบียบโครงสร้างของระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ ซึ่งแยกออกเป็นสามส่วนกล่าวคือ ราชการ บริหารในส่วนกลาง (กระทรวงและกรม) ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (เทศบาล) มีการยกเลิกระบบขุนนางและระบบการเกณฑ์แรงงานให้เป็นระบบข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำ

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

ความพยายามที่ผ่านมาของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการนั้นได้ผลสัมฤทธิ์ผลมาแล้วระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาาระบบราชการนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพเพื่อสานต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเกื้อหนุนให้การพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างยั่งยืน โดยเน้นพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน และได้ริเริ่มจัดให้มินโยบาย มาตรการและส่งเสริมสนับสนุนให้มีการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยมาเป็นระยะ ๆ

เพื่อให้ภาครัฐสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จึงได้กำหนดแผนปฏิรูประบบราชการบริหารงานภาครัฐ โดยในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐนั้นได้อธิบายถึง กรอบความคิดวิสัยทัศน์ของระบบราชการ สำคัญและกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ประกอบด้วยแผนใหญ่ ๆ อยู่ ๕ แผน ดังนี้

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

ซึ่งแผน ๕ แผนนี้ประกอบด้วยแผนย่อย ๆ รวม ทั้งหมด ๓๗ แผน ซึ่งมีการกำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ สารสำคัญของแผนแต่ละเรื่อง และกำหนดเวลาการทำงานไว้อย่างชัดเจน ผลการทบทวนและวิเคราะห์แนวทางและ มาตรการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่าอิทธิพลของแนวความคิดทั้งสองกระแสอันได้แก่ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย การปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย และการปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการทำให้เป็นประชาธิปไตย หรือเป็นความพยายามในการเปิดระบบราชการให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตย และยึดหลักนิติธรรมนั้น ต่างมีผลต่อการวางยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ในเชิงผสมผสานของประเทศไทยอย่างชัดเจน

### การพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Balding National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ๒ ส่วนได้แก่ ส่วนที่ ๑ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนที่ ๒ ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยในแต่ละส่วนนั้นมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ๒๕๔๘: ๕-๗)

๑) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ ๗ หมวดคือ

หมวด ๑ การนำองค์กร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

- ส่วนที่เป็นกระบวนการสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ ๓ กลุ่มย่อยดังนี้

กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อนำให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กรผู้บริหารของราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยที่ ต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพที่ ๒ จะเห็นว่า ๓ หมวดนั้นมีลูกศร ๒ ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง ๓ หมวดต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

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

กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่ประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน ภาพที่ ๖ จะเห็นว่ามีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๑ การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงกับหมวด ๔ กับหมวดอื่นๆ ทุก หมวด แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการนั้นต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

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

๒) ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายภาพรวมของส่วนราชการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กร โดยรวม ประกอบด้วย ๒ หัวข้อ ได้แก่

- ลักษณะองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบ และประชาชนโดยรวม

- ความท้าทายต่อองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

๓) ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการการภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อคำถามต่างๆ แต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ (Check List) และมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

ในการตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการ จะพิจารณาถึงปัจจัย ๔ ปัจจัย ได้แก่แนวทางในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อปรับปรุงและการบูรณาการ การปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่างๆ ได้แก่มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลกันในมิติต่างๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว

- เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการเครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปใช้ประยุกต์ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด

ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

- เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้นเกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีการเปลี่ยนแปลง การสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และกระบวนการ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ จึงทำให้งิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการโดยละเอียด หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งส่วนราชการ และสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความคล่องตัว มีนวัตกรรม และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และนับเป็นก้าวแรกที่จะนำร่องกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานของกระทรวงและส่วนราชการให้เป็นระบบที่ชัดเจนลดความซ้ำซ้อนในเชิงบทบาท ภารกิจของหน่วยงานต่างๆ จัดระบบและวางรากฐานเพื่อให้การทำงานของส่วนราชการในอนาคตมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุม มาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกของภาคเอกชนและประชาชน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพวัลย์ ชลาสัย (๒๕๕๐, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ ๑) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ๒) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ (๒๕๕๓: ๙๕ - ๙๖) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ๑) ทิศนคติของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๒) ส่วนประสมการตลาดของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๓) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.๐๕ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการใช้บริการและตั้งมาตรฐานในการใช้บริการที่แตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้

สุกัญญา เนื่องจำนงค์ (๒๕๕๓: ๔๒) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันสมัยอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ประกอบกันสำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

กลุ่มตัวอย่าง: ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน ๓๗๓ คน จากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต จากวิธีการทาโรยามาเน่ (Tato Yamane)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย มีดังนี้

**ข้อมูลปฐมภูมิ** การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

**ข้อมูลทุติยภูมิ** การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ ไทเกอร์ดสเกล โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
$\leq \bar{X} \leq 1.00 - 1.49$	$20.00 \leq \% \leq 29.99$	หมายถึง น้อยที่สุด
$\leq \bar{X} \leq 1.50 - 2.49$	$30.00 \leq \% \leq 49.99$	หมายถึง น้อย
$\leq \bar{X} \leq 2.50 - 3.49$	$50.00 \leq \% \leq 69.99$	หมายถึง ปานกลาง
$\leq \bar{X} \leq 3.50 - 4.49$	$70.00 \leq \% \leq 89.99$	หมายถึง มาก
$\leq \bar{X} \leq 4.50 - 5.00$	$90.00 \leq \% \leq 100.00$	หมายถึง มากที่สุด

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๓ ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการมา บริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	ประมาณ ๑-๕ ครั้ง ต่อเดือน	ประมาณ ๑-๕ ครั้ง ต่อปี	รวม
จำนวน (คน)	๕๐	๓๒๓	๓๗๓
ร้อยละ	๑๓.๔๐	๘๖.๖๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน ๑-๕ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาคือ มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการมารับบริการของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	รวม
จำนวน (คน)	๑๖๐	๙๙	๘๓	๓๑	๓๗๓
ร้อยละ	๔๒.๘๙	๒๖.๕๔	๒๒.๒๕	๘.๓๒	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ

๔๒.๘๘ รองลงมาคือ มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๔ และมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๒

## ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน (คน)	๑๙๔	๑๗๙	๓๗๓
ร้อยละ	๕๒.๐๒	๔๗.๙๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๒ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๘

### ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน (คน)	๑๕	๙๙	๗๔	๗๘	๗๙	๒๘	๓๗๓
ร้อยละ	๔.๐๒	๒๖.๕๔	๑๙.๘๔	๒๐.๙๒	๒๑.๑๘	๗.๕๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๔ รองลงมาคือ อายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๘ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๒

### ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามสถานภาพ

	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	รวม
จำนวน	๙๘	๒๒๔	๕๑	๓๗๓
ร้อยละ	๒๖.๒๗	๖๐.๐๖	๑๓.๖๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๖ รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๗ และสถานภาพหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	๘๒	๖๒	๙๑	๘๖	๔๗	๕	๓๗๓
ร้อยละ	๒๑.๙๘	๑๖.๖๒	๒๔.๔๐	๒๓.๐๖	๑๒.๖๐	๑.๓๔	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐ รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย/ อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อบ้าน/ เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่างงาน	อื่นๆ	รวม
จำนวน	๔๑	๓๕	๑๗	๓๔	๔๕	๙๒	๔๘	๔๘	๓	๑๐	๓๗๓
ร้อยละ	๑๐.๙๙	๙.๓๘	๔.๕๖	๙.๑๑	๑๒.๐๘	๒๔.๖๖	๑๒.๘๗	๑๒.๘๗	๐.๘๐	๒.๖๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖ รองลงมาคือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ และเกษตรกร /ประมง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๗ และว่างงาน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐

ตารางที่ ๔-๘ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้

	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๙๘	๑๐๖	๓๕	๒๔	๑๐	๓๗๓
ร้อยละ	๕๓.๐๘	๒๘.๔๒	๙.๓๘	๖.๔๔	๒.๖๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๘ รองลงมาคือ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๒ และรายได้ ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘

#### ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน

	อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส	รวม
จำนวน	๓๗๓	๓๗๓
ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

#### ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งาน สาธารณสุข	งานป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือ ภาษี	รวม
จำนวน	๖๒	๑๕๔	๒๒	๑๘	๓	๑๑๔	๓๗๓
ร้อยละ	๑๖.๖๒	๔๑.๒๘	๕.๙๐	๔.๘๓	๐.๘๐	๓๐.๕๖	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๘ รองลงมาคือ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๖ และงานโยธา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๙๘	๙๑.๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๗๘	๘๘.๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๐.๘๕	๘๗.๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๖๖	๙๓.๒	มากที่สุด
๕. งานบริการด้านการศึกษา	๔.๕๐	๐.๘๕	๙๐.๐	มากที่สุด
๖.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๘	๐.๘๓	๙๕.๖	มากที่สุด
๗.งานบริการด้านสาธารณสุข	๔.๖๙	๐.๗๙	๙๓.๘	มากที่สุด
๘.งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๒	๐.๘๖	๙๖.๔	มากที่สุด
๙.งานบริการด้านโยธา	๔.๗๗	๐.๙๗	๙๕.๔	มากที่สุด
๑๐.งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๑	๐.๘๑	๙๐.๒	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>๙๒.๒๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๒ รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๒	๑.๐๕	๙๒.๔	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๑	๑.๐๖	๘๘.๒	มาก
๓. ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๗	๑.๑๒	๘๙.๔	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๔๕	๑.๒๖	๘๙.๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๓	๑.๐๘	๙๒.๖	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๗	๑.๐๑	๙๕.๔	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๙๘</b>	<b>๙๑.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๗ รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๑

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๔๙	๐.๙๕	๘๙.๘	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๓๕	๐.๙๗	๘๗.๐	มาก
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๔๗	๐.๙๘	๘๙.๔	มาก
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความ	๔.๔๓	๑.๐๓	๘๘.๖	มาก

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์				
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๓๕	๐.๙๑	๘๗.๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๒</b>	<b>๐.๗๘</b>	<b>๘๘.๔</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๔๙ รองลงมาคือ พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ และข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๕

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๘	๐.๘๖	๘๗.๖	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๐.๘๔	๘๗.๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๒	๐.๙๖	๘๖.๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๓	๐.๙๙	๘๘.๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๑	๑.๑๙	๙๐.๒	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๓๕	๑.๓๕	๘๗.๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๙</b>	<b>๐.๘๕</b>	<b>๘๗.๘๐</b>	<b>มาก</b>

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ และข้อที่ว่าความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๒

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๗	๑.๐๑	๗๕.๖	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๙	๐.๙๑	๗๙	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๘	๐.๗๗	๘๑	มาก
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๘๐	๗๙.๒	มาก
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๕๘	๐.๘๗	๗๘.๖	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ	๔.๖๔	๐.๘๖	๘๐.๔	มาก
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๔	๐.๙๐	๗๙.๔	มาก
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๗๙	๑.๑๗	๗๖.๒	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>๙๓.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

เท่ากับ ๔.๘๗ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ และข้อที่ว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา	๔.๕๓	๐.๘๖	๙๐.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา	๔.๔๖	๐.๘๔	๘๙.๒	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา	๔.๔๙	๐.๙๖	๘๙.๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา	๔.๕๑	๐.๙๙	๙๐.๒	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๘๕</b>	<b>๙๐.๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานบริการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๕๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ และข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๙	๐.๘๖	๙๓.๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๗	๐.๘๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๘	๐.๙๖	๙๕.๖	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๗	๐.๙๙	๙๕.๔	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๘</b>	<b>๐.๘๓</b>	<b>๙๕.๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ และข้อที่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข	๔.๖๙	๐.๘๖	๙๓.๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข	๔.๗๓	๐.๘๔	๙๔.๖	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข	๔.๗๑	๐.๙๖	๙๔.๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข	๔.๖๓	๐.๙๙	๙๒.๖	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๗๙</b>	<b>๙๓.๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ และข้อที่ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านป้องกันและสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๓	๐.๘๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๖	๐.๘๔	๙๕.๒	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๗	๐.๙๖	๙๗.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๑	๐.๙๙	๙๖.๒	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๒</b>	<b>๐.๘๖</b>	<b>๙๖.๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านป้องกันและสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ และข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา	๔.๘๓	๐.๘๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา	๔.๗๖	๐.๘๔	๙๕.๒	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	๔.๖๘	๐.๙๖	๙๓.๖	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	๔.๘๑	๐.๙๙	๙๖.๒	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๗</b>	<b>๐.๙๗</b>	<b>๙๕.๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอศรีเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านโยธาโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๘๓

รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และข้อที่ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอศรีสะเกษ จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๙	๐.๘๖	๙๑.๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๑	๐.๘๔	๙๐.๒	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๐	๐.๙๖	๙๒.๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๓๔	๐.๙๙	๘๖.๘	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๘๑</b>	<b>๙๐.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔-๒๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาวอ อำเภอศรีสะเกษ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกือบทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ และข้อที่ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๔

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชน โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. การติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย ๑-๕ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐
๒. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๙
๓. มีจำนวนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๒ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๘
๔. มีอายุในช่วง ๒๑-๓๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๔
๕. มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๖
๖. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐
๗. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖
๘. มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๘
๙. ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตอำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
๑๐. งานที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๙

๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๑$  คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๙$  คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐)

๑๒. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$  คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๑$  คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒)

๑๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๔๒$  คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในหัวข้อมีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มา

ช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๕$  คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐)

๑๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๙$  คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๒$  คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔)

๑๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๖$  คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๘$  คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐)

๑๖. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๐$  คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๖$  คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒)

๑๗. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๘$  คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๙$  คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘)

๑๘. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๘$  คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๓$  คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖)

๑๙. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านป้องกันและสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๒$  คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๖$  คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒)

๒๐. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านโยธา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๗$  คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๘$  คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖)

๒๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๑$  คิดเป็นร้อยละ

๙๐.๒) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในข้อที่ว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี น้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๔$  คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘)

## บรรณานุกรม

- Good, C. V. (๑๙๗๓). Dictionary of education (๓ rd ed). New York: John Wiley.
- Herzberg, F. (๑๙๗๖). The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human. Homewood, Ill.: Irwin.
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (๑๙๘๒). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.
- Millet, J. D. (๑๙๕๔). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Vroom, V. H. (๑๙๙๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.
- Weber, M. (๑๙๖๖). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (๔th ed.). New York: The Free Press.
- กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา.(๒๕๕๐). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาคณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๔๕). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๔๖. ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กุลธน ธนาพงศธร.(๒๕๒๘).การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่๒). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตกร ว่องประเสริฐ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท. ขอนแก่น .
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(๒๕๓๔).ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง.

ชนะดา วีระพันธ์.(๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวงค์ ฉายะบุตร.(๒๕๓๙). การปกครองท้องถิ่นไทยกรุงเทพมหานคร:บริษัทพินเนตพรีนติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

ชวงค์ ฉายะบุตร.(๒๕๓๖). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.เทศบาล ๘๘(๓๐): หน้า ๑๑- ๑๔.

ทิวาพร ศรีบูรณ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตรเมืองอำเภอจังหวัดภูเก็ต.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

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

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

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

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ.๒๕๕๓.

ไพวัลย์ ชลาชัย.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพร จีระออน .(๒๕๕๒). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลคำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

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

ราชบัณฑิตสถาน.(๒๕๔๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร: นานมี บุคส์ พับลิเคชันส์

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

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

สุนันทา ทวีผล.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ.(๒๕๕๓). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อมร รักษาสัตย์. (๒๕๕๖, หน้า๕๔). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารีย์ อภิรมย์ วารี .(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

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

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง
- อายุ ..... ปี
- สถานภาพสมรส 1.  โสด 2.  สมรส 3.  หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
5.  ปริญญาตรี 6.  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ 1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
5.  นักเรียน / นักศึกษา 6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8.  เกษตรกร / ประมง  
9.  ว่างาน 10.  อื่นๆ .....
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท
- ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ ..... จังหวัด.....
- งานที่ขอรับบริการ  
1.  งานการศึกษา 2.  งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
3.  งานสาธารณสุข 4.  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
5.  งานโยธา 6.  งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
3. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ					
4. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
5. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นอย่างดีไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

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

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<b>งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
<b>งานบริการด้านโยธา</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
<b>งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี</b>					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ**

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

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