



รายงานผลประชุมความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า
อัมเภอบาเจ้า จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชวิถีราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์กรบริหารส่วนตำบลบางobaเจ้า อำเภอobaเจ้า จังหวัดราชวิถี จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางobaเจ้า จังหวัดราชวิถี เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาร่างกฎหมาย พระราชบัญญัติสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการบริการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๓ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓

มหาวิทยาลัยราชวิถีราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางobaเจ้า อำเภอobaเจ้า จังหวัดราชวิถี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางobaเจ้า อำเภอobaเจ้า จังหวัดราชวิถี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยราชวิถีราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า อำเภอбаเจ้า จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า อำเภอбаเจ้า จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น
กรรไศกษา : องค์กรบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อําเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อําเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) ด้านความสะอาด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบร่วมกัน ระหว่าง ๕๗.๖๘ เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๕.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘ เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๕.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าะ ประกอบด้วย

- หมู่ที่ ๑ บ้านบีอเจาะ
- หมู่ที่ ๓ บ้านดูกู
- หมู่ที่ ๕ บ้านเปาเบะ
- หมู่ที่ ๖ บ้านนาดง
- หมู่ที่ ๗ บ้านดูกูสุเรร่า
- หมู่ที่ ๙ บ้านบีอเจาะ ๒

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าะ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ๑๘๘บ้านเจาะ - บ้านทอน ตำบลบางเจ้าะ อำเภอเจ้าะ จังหวัดนราธิวาส ๘๖๑๗๐ โทร. ๐๗๓ - ๔๔๔๒๖๗ , โทรสาร. ๐๗๓ - ๔๔๔๒๖๗

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศตำบลบางเจ้าะ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ลาดจากทิศตะวันตกสู่ตะวันออก ซึ่งค่ายๆ ลาดลงเป็นที่ราบลุ่ม โดยเริ่มจากพื้นที่ภูเขาในหมู่ที่ ๖ สู่หมู่ที่ ๓ หมู่ที่ ๑ หมู่ที่ ๙ หมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๗ สภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสมแก่การเพาะปลูก

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ มี ๒ ฤดู คือฤดูร้อนกับฤดูฝน โดยฤดูร้อนจะเริ่มเดือนตุลาคมแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน และฤดูฝนจะเริ่มในช่วงเดือนพฤษภาคม - มกราคม จะเริ่มมีฝนตกหนักติดต่อกันไปถึงเดือนพฤษจิกายน ถึงเดือนธันวาคม โดยจะมีฝนตกหนักในเดือนพฤษจิกายน

๒. ด้านการเมืองหรือการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าะได้ยกฐานมาจากสภาพตำบลบางเจ้าะ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๗ ตั้งอยู่ในตοณกลางของอำเภอเจ้าะ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเจ้าะประมาณ ๒ กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดนราธิวาส ๒๘ กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน ๖ หมู่บ้าน และมีพื้นที่บ้างส่วนของหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลเจ้าะ จำนวน ๕ หมู่บ้าน

- มีเนื้อที่ ๒๑.๖๙ ตารางกิโลเมตร (๑๓,๔๔๖.๒๕ ไร่) มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลกายะมะตี ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๗
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลลุบีสาว อ ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๙
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลเราะเต๊ ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๗, ๙ และหมู่ที่ ๕
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทือกเขาบูโถ และอำเภอรามัน ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๒
ความสำคัญของการวิจัย	๑๓
ขอบเขตการประเมิน	๑๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๕
นิยามคำศัพท์	๑๖
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๗
บทที่ ๒	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	๑๙
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๑
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๓
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณูปโภค	๒๗
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๘
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๓๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๖
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๔๐
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๐
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
เกณฑ์การแปลผล	๔๑
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๓
บทที่ ๕	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๖
บรรณานุกรม	๕๙
ภาคผนวก	๖๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าฯ ประกอบด้วย

- หมู่ที่ ๑ บ้านบีอเจาะ
- หมู่ที่ ๓ บ้านดูกู
- หมู่ที่ ๕ บ้านเปาเบะ
- หมู่ที่ ๖ บ้านนาดง
- หมู่ที่ ๗ บ้านดูกูสุเรร่า
- หมู่ที่ ๘ บ้านบีอเจาะ ๒

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าฯ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ถนนนาเจ้าฯ - บ้านหนอง ตำบลบางเจ้าฯ อำเภอนาเจ้าฯ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๗๐ โทร. ๐๗๓ - ๕๕๕๒๖๗ , โทรสาร. ๐๗๓ - ๕๕๕๒๖๗

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศตำบลบางเจ้าฯ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ลาดจากทิศตะวันตกสู่ตะวันออก ซึ่งค่อยๆ ลาดลงเป็นที่ราบลุ่ม โดยเริ่มจากพื้นที่ภูเขาในหมู่ที่ ๖ สู่หมู่ที่ ๓ หมู่ที่ ๑ หมู่ที่ ๘ หมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๗ สภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสมแก่การเพาะปลูก

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ มี ๒ ฤดู คือฤดูร้อนกับฤดูฝน โดยฤดูร้อนจะเริ่มเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน และฤดูฝนจะเริ่มในช่วงเดือนพฤษภาคม - มกราคม จะเริ่มมีฝนตกหนักติดต่อ กันไปถึงเดือนพฤษจิกายนถึงเดือนธันวาคม โดยจะมีฝนตกหนักในเดือนพฤษจิกายน

๒. ด้านการเมืองหรือการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเจ้าฯ ได้ยึดฐานมาจากสภาพตำบลบางเจ้าฯ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ ตั้งอยู่ในตอนกลางของอำเภอนาเจ้าฯ ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ ๒ กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดนราธิวาส ๒๘ กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน ๖ หมู่บ้าน และมีพื้นที่บางส่วนของหมู่บ้านในเขตเทศบาลเจ้าฯ จำนวน ๕ หมู่บ้าน

- มีเนื้อที่ ๒๑.๖๙ ตารางกิโลเมตร (๓๑,๕๕๖.๒๕ ไร่) มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลกายะมะตี ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๗
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลลุโบะสาอ ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๘
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลบางเจ้าฯ ติดต่อกับตำบลเราะเต๊ ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๗, ๘ และหมู่ที่ ๕
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทือกเขาบูด และอำเภอรามัน ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ ๖

จำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ

- หมู่ที่ ๑ บ้านบือเจาะ (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ ๓ บ้านดูกู (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ ๕ บ้านเป่าเบะ (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ ๖ บ้านนาดง (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ ๗ บ้านดูกูสุหร่า (อบต.เต็มพื้นที่)
- หมู่ที่ ๘ บ้านบือเจาะ ๒ (อบต.บางส่วน)

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเมือง การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลบือเจาะ ได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบือเจาะครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๖ โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งดังนี้

สรุปผลการใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งนายกองค์การบริหารตำบลบือเจาะ

(วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๖)

เขต เลือก ตั้ง ที่	หมู่ที่	จำนวนผู้มี สิทธิ เลือกตั้ง	การใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้ง				บัตรไม่ประสงค์ ลงคะแนน		หมายเหตุ	
			ผู้มาใช้สิทธิ		บัตรเสีย		ลงคะแนน			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
๑	บือเจาะ	๒๗๙	๒๖๐	๙๓.๔๒	๑๓	๕	๑	๐.๓๘		
๓	ดูกู	๖๒๘	๕๑๑	๘๒.๙๖	๓๒	๖.๑๔	๒	๐.๓๘		
๕	เป่าเบะ	๒๔๕	๒๓๑	๙๕.๒๘	๕	๒.๑๖	๑	๐.๔๓		
๖	นาดง	๓๐๙	๒๘๐	๙๐.๖๑	๖	๒.๑๔	๑	๐.๓๓		
๗	ดูกูสุหร่า	๕๘๗	๕๐๓	๘๕.๕๖	๑๑	๒.๑๔	๒	๐.๓๘		
๘	บือเจาะ ๒	๓๔๒	๓๑๗	๙๐.๐๕	๕	๑.๕๓	๑	๐.๓๑		
รวมทั้งสิ้น		๒,๓๙๙	๒,๑๑๒	๘๘.๐๓	๗๕	๓.๔๕	๘	๐.๓๗		

- หมายเหตุ ****
๑. สมาชิกสภาท้องถิ่นเลือกตั้งแบบแบ่งเขตเลือกตั้ง
 ๒. ผู้บริหารท้องถิ่นเลือกตั้งแบบรวมเขตเลือกตั้ง

๓. ประชารถ

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือนทั้งสิ้น (ที่มีอยู่จริง)	จำนวนราษฎร (คน)		
			ทั้งสิ้น	ชาย	หญิง
๑	บ้านปือเจ้า	๘๙	๔๗๙	๒๕๓	๒๖๗
๓	บ้านดูกุ	๒๔๒	๑,๐๕๓	๕๑๖	๕๖๗
๕	บ้านเปาเบะ	๗๖	๓๕๓	๑๗๑	๑๘๒
๖	บ้านนาดง	๙๑	๔๕๗	๒๗๔	๒๗๔
๗	บ้านดูกุสุหร่า	๑๔๗	๕๔๕	๒๖๐	๒๘๕
๘	บ้านปือเจ้า ๒	๑๒๑	๕๕๓	๒๖๗	๒๙๖
รวม		๘๑๕	๓,๙๗๕	๑,๙๔๔	๒,๐๓๑

ที่มา : ที่ทำการปกครองอำเภอปาเจะ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒)

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

	หญิง	ชาย	หมายเหตุ
จำนวนประชากร夷าชน	๕๗๕ คน	๖๐๐ คน	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	๑,๑๗๔ คน	๑,๑๓๑ คน	อายุ ๑๙-๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	๒๓๑ คน	๑๙๕ คน	อายุมากกว่า ๖๐ ปี
รวม	๑,๔๖๔ คน	๑,๑๑๖ คน	หักสิบ ๓,๕๐๐ คน

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ ๑๕ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๘๐ อ่าน เทียน ภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ ๖ - ๑๔ ปี ร้อยละ ๑๐๐ ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๙ ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำร้อยละ ๙๒ ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือการศึกษาในตำบลไม่สามารถที่จะแบ่งขันกับเมืองใหญ่ได้ การแก้ปัญหาขององค์กรบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนวัสดุในการฝึกทักษะเด็ก อาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ส่วนทางโรงเรียนในพื้นที่กับศูนย์สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน พร้อมทั้งอาหารกลางวัน และร่วมกันจัด กิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน .

การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน

สังกัด	สพฐ.	องค์กรบริหารส่วน ตำบลลาเจาะ
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลาเจาะ - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบือเจาะ		จำนวน ๑ ศูนย์
๒. โรงเรียนในสังกัด สพฐ. ในพื้นที่ตำบลลาเจาะ (ระดับประถมศึกษา) - โรงเรียน บ้านดูกู	จำนวน ๑ โรงเรียน	
๓. โรงเรียนตากีกา ในพื้นที่ตำบลลาเจาะ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๑ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๓ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๕ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๖ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๗ - โรงเรียนตากีกา หมู่ที่ ๘		

ข้อมูลโรงเรียนบ้านดูกู ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

ชั้น/ปี	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล ๑	๑๙	๑๙	๓๗
อนุบาล ๒	๑๐	๑๑	๒๑
ประถมศึกษาปีที่ ๑	๑๕	๑๓	๒๘
ประถมศึกษาปีที่ ๒	๑๑	๙	๒๐
ประถมศึกษาปีที่ ๓	๙	๘	๑๗
ประถมศึกษาปีที่ ๔	๙	๗	๑๖
ประถมศึกษาปีที่ ๕	๑๗	๑๙	๓๖
ประถมศึกษาปีที่ ๖	๒๐	๑๔	๓๔
รวม	๑๑๐	๑๐๗	๒๑๗

ข้อมูลโรงเรียนบ้านดูกู ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

๒๕๕๙	
ชาย	หญิง
๑๙	๑๕
รวม ๓๗ คน	

๔.๒ สาธารณสุข

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานเจาะ ไม่มีสถานพยาบาลแต่มีศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน ๖ แห่ง

(๒) สถานการณ์ / ปัญหาสุขภาพ (ตำบลบานเจาะ)

- โรคที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบบวิทยา
 - ๑. โรคไข้เลือดออก
 - ๒. โรคไข้มาลาเรีย
 - ๓. โรคเมือเห้าเปื้อย
 - ๔. โรคอุจาระร่วง

๔.๓ อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลบานเจาะมีอาชญากรรมเกิดขึ้น ปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลวิวาทของวัยรุ่นในชุมชนการแก้ปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองและบุตรหลานของตน การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจากผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง สิ่งที่สำคัญในการป้องกันภัย ประชาชนสัมพันธ์ให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังเหตุช่วยเหลือดูแลกัน มีอะไรให้ช่วยเหลือกัน สร้างความสามัคคีในชุมชน

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตตำบลบานเจาะ จากการที่ทางสถานีตำรวจนครบาลหรือข้อมูลจากอำเภอแจ้งเบาบัดผู้ติดยาเสพติดให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้น พบร้าในเขตตำบลมีผู้ติดยาเสพติดอยู่ในพื้นที่ไม่นานนัก หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของหน่วยงานอื่นเข้ามาดูแล ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

๔.๕ การสังคมสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสุขระดับ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (๓) ประสานทำบัตรผู้พิการ
- (๔) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พื้ง
- (๕) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางการคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตพื้นที่ตำบลบานเจาะและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

๑. ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข ๔๕๕ บานเจาะ – บ้านทอน
- หมายเลข ๔๑๒ สายเพชรเกษม

๒. สะพาน

- สะพานมีจำนวน - สะพาน

๓. การจัดการชนส่งมวลชน

- รถหัวร์สไทรงโกลก - กรุงเทพฯ
- รถหัวร์สุไทรงโกลก - ภูเก็ต
- รถตู้นราธิวาส - หาดใหญ่
- รถตู้นราธิวาส - ยะลา
- รถ - ยะลา

๔.๒ การไฟฟ้า

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตตำบลแม่มีจำนวนทั้งสิ้น	๗๘๙	ครัวเรือน
มีไฟฟ้าใช้	มีจำนวน	๗๕๘
มีไฟฟ้าโซล่าเซลล์ใช้	มีจำนวน	-
ไม่มีไฟฟ้าใช้	จำนวน	๓๐

๔.๓ การประปา

แหล่งน้ำในพื้นที่ต่ำบลากเจาส่วนใหญ่ได้มาจากการแหล่งน้ำธรรมชาติที่ไหลมาจากให้สู่เขามาเป็นลำธารขนาดเล็ก และบึง น้ำตกและ ประปาหมู่บ้าน ประชาชนในพื้นที่ก็มีป้อน้ำขุดสำหรับอุปโภคบริโภค แต่ช่วงหน้าแล้งน้ำในลำธารที่ไหลมาจากให้สู่เขาก็จะมีน้ำค่อนข้างน้อยทำให้ประชาชนในพื้นที่มีน้ำไม่เพียงพอในการใช้อุปโภค บริโภค และทำการเกษตร และแหล่งน้ำเราได้มาจากการ ๒ แหล่งน้ำด้วยกัน ประกอบด้วย

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ จำนวน - แห่ง
- ห้วย/ลำธาร จำนวน - แห่ง
- คลอง จำนวน ๒ แห่ง
- หนอง/บึง จำนวน - แห่ง
- น้ำตก จำนวน - แห่ง

๒. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

- อ่างเก็บน้ำ จำนวน - แห่ง
- ฝายน้ำ จำนวน ๓ แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๓ แห่ง

๔.๔ โทรศัพท์

จำนวนเครือข่ายการใช้โทรศัพท์ยังไม่มีสัญญาณที่ทั่วถึง แบ่งเป็นส่วนดังรายละเอียดดังนี้

- จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล จำนวน - หมายเลข
- จำนวนชุมสายโทรศัพท์ จำนวน - ชุมสาย
- หอกระจายข่าวหมู่บ้าน จำนวน ๖ หมู่บ้าน
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีสัญญาณ จำนวน - หมู่บ้าน

๕.๕ ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุครุภัณฑ์

ไปรษณีย์หลักอยู่ที่เขตเทศบาลตำบลบ้านเจ้า รับสินค้าที่ไปรษณีย์ตำบลบ้านเจ้าไปยังหมู่บ้านของตนเอง เพื่อนำมาดหมายและพัสดุไปส่งให้ประชาชนเขตรับผิดชอบของตน

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรในพื้นตำบลบ้านเจ้า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา สวนผลไม้ ได้แก่ ทุเรียน ลองกอง มังคุด มะนาว ฯลฯ

- อาชีพเกษตรกรรม
- อาชีพเลี้ยงสัตว์
- อาชีพค้าขาย
- อาชีพรับจ้างทั่วไป

๖.๒ การปศุสัตว์

ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เลี้ยงเป็ด เลี้ยงวัว เลี้ยงแพะ

๖.๓ การบริการ

พื้นที่มีสถานที่ให้บริการ ดังรายละเอียดดังนี้

๑. ร้านอาหาร	จำนวน	๕	แห่ง
๒. ปั้มน้ำมันหลอด	จำนวน	๑	แห่ง
๓. ร้านบริการ ล้าง อัดฉีด รถยนต์	จำนวน	๑	แห่ง
๔. ร้านขายของชำ	จำนวน	๑๖	แห่ง
๕. ร้านขายปลีก ส่ง ทางอินเตอร์เน็ต	จำนวน	๑	แห่ง
๖. ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า	จำนวน	๑	แห่ง

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแอลกอฮอล์)

องค์การบริการส่วนตำบลบ้านเจ้า อำเภอบ้านเจ้า จังหวัดนราธิวาส

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	ครัวเรือน	พื้นที่ (ไร่)
บ้านบือเจ้า	๒๕๓	๒๖๗	๙๘	○
บ้านดูกู	๕๑๖	๕๑๗	๒๔๒	○
บ้านนาเบะ	๑๗๑	๑๘๒	๗๖	○
บ้านนาดง	๒๗๘	๒๗๔	๙๑	○
บ้านดูกูสุหร่า	๔๐๐	๔๘๕	๑๙๗	○
บ้านบือเจ้า ๒	๒๖๗	๒๔๙	๑๒๑	○
สรุปรวม	๑,๙๔๔	๒,๐๓๑	๘๑๕	○

๗.๑ การเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ลักษณะการประกอบอาชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ สามารถปลูกพืชเศรษฐกิจ คือ ยางพาราข้าวนาปี มะพร้าว ลองกอง มังคุด ทุเรียน เป็นต้น สรุปได้ดังนี้

ด้านการเกษตร

หมู่บ้าน ชุมชน	นาข้าว ไร่/ครัว เรือน	สับ ประด เรือน	ลองกอง ไร่/ครัว เรือน	ยาง ไร่/ ครัว เรือน	มังคุด ไร่/ ครัว เรือน	สละ ไร่/ ครัว เรือน	ทุเรียน ไร่/ครัว เรือน	ยาง ไร่/ครัว เรือน	ไร้อ้อย ไร่/ครัว เรือน	มะพร้าว ไร่/ ครัวเรือน	ไร่มัน สำปะหลัง ไร่/ ครัวเรือน
ม.๑	๕๕/ ๔๔	๖/๓	๕๗/๓๙	๙/๑๙	๑๕/ ๓		๑๐/๗	๖๐/ ๑๒๐	๒/๓	๕๕/๒๑๐	
ม.๓	๙๐/ ๔๘๔	๙/๓	๔๕/๑๖๑	๑๕/ ๒๙	๒๑/ ๓		๑๙/๓	๑๕๕/ ๑๖๕	๒/๑	๕๓/๑๙๗	๖/๑
ม.๕	๑๖๙/ ๙๗๐	๖/๑	๒๙/๙๗	๑๐/ ๑๗	๙/ ๑๐		๑๙/ ๑๒๓	๓๕/๕๕		๕๙/๑๕๘	๑/๑
ม.๖	๓๐/ ๑๙๕		๒๖/๑๖	๙/๑๒	๙/๑๒		๓๖/๓๐	๑๔๐/ ๙๑๓		๕/๑๓๔	
ม.๗	๑๕๕/ ๖๗๕		๒๔/๙๑	๒/๔	๗/๑	๑๐/ ๑๐	๑๒/๘	๒๔/๘		๑๐/๓๐	
ม.๘	๙๐/ ๕๕๗		๓๒/๔๙	๑/๑			๙/๔	๓๕/๑๙		๑๙/๕๘	
รวม	๕๗๙/ ๓,๒๒๘	๒๑/๗	๒๐๗/ ๕๙๙	๕๖/๖๐	๗๙/ ๖๒	๑๐/ ๑๐	๑๐๔/ ๗๕	๔๔๐/ ๒,๖๐๐	๔/๔	๒๐๑/ ๘๘๗	๗/๗

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑ การนับถือศาสนา

ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มีมัสยิด	๘	แห่ง
สุหร่า	๖	แห่ง

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันอุ主意ด (hairy day)
- ประเพณีวันอาสูร
- ประเพณีวันมาลิด
- ประเพณีมหกรรมผลไม้และของดีเมืองบาเจาะ ฯลฯ

๘.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประชาชนในเขตตำบลบาเจาะได้นำรากษภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการสาร檀ตะกร้าไว้ใช้ในครัวเรือน วิธีการจับปลาตามธรรมชาติเพื่อให้ปลาไม่สูญพันธุ วิธีการทำไม้ภาวดจากอกหญ้า น้ำมันสมุนไพรที่ใช้กันทั่วไป และข้าวมุสลิมก็มีการทำขุดขันมากหรือภาษาอิสลามเรียกว่า “บุหงาซีเละ” ถ้าเป็นพวงอาหารการกินก็จะมี กสัยฉบับ ปลาส้ม ทุเรียนทอด เป็นต้น

ภาษาท้องถิ่น

- ภาษามาลาญ คิตเปินร้อยละ ๑๐๐

๙.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลเจาะได้ผลิตงใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ไม้กวาดดอกหญ้า ตะกร้าสาบพลาสติก กล้วยฉาบ

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝนและน้ำป่าที่แหล่งมาจากการเข้าเป็นลำธารห้วย หนอง บึง และน้ำตก พร้อมทั้งมีการสร้างฝายกันน้ำเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในช่วงหน้าแล้ง ซึ่งจะมาต่อท่อระบบส่งน้ำทำเป็นประปาหมู่บ้าน แต่ก็ยังไม่เพียงพอในช่วงหน้าแล้ง เพราะฝนไม่ตกน้ำที่แหล่งให้เลี้ยงมาสามารถแห้งไปเมื่อน้ำกักเก็บได้ ก็จะมีความลำบากในการใช้น้ำอุปโภค บริโภค และทางการเกษตรไม่เพียงพอ

๙.๒ ป่าไม้

ป่าไม้ในเขตตำบลเจาะจะเป็นไม้ยืนต้น ถ้าเข้าไปในเขตป่าด้านบนของภูเขางจะเป็นไม้ยืนต้นขนาดใหญ่ เป็นป่าดงดิบซึ่นมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรป่าไม้ และเมื่อเข้าเขตพื้นที่ทำการของประชาชน ป่าไม้ส่วนใหญ่จะเป็นต้นไม้ยางพารา และเป็นต้นไม้ส่วนผลไม้ของประชาชนเป็นจำนวนมากต้นทุเรียน ต้นลองกอง ต้นมังคุด ต้นเงาะ เป็นต้น

๙.๓ ภูเขา

ในเขตตำบลเจาะส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีพื้นที่ราบเพียงเล็กน้อย และพื้นที่ทำการของประชาชนส่วนใหญ่ก็จะเป็นภูเขาและทุ่งนา

๑๐. การแก้ปัญหาในพื้นที่

๑. สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ร่วมทำการต่างๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ปัญหาให้ประชาชน

๒. กระจายเงินอุดหนุนช่วยเหลือประชาชนในหมู่บ้านทุกหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมกัน

๓. ส่งเสริม สนับสนุน ทางด้านการศึกษา โดยการสนับสนุนจัดกิจกรรมให้เด็กได้รับความรู้ต่างๆ

๔. อำนวยความสะดวก ประสานงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อผลักดันให้เป็นโอกาส

๕. ส่งเสริมกิจกรรมให้ชุมชนปลดสิ่งเสพติด เช่น จัดกิจกรรมให้เยาวชนได้ร่วมกิจกรรม

๖. ส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนให้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

๗. สร้างกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้บริสิริแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นได้ห้องถิ่นนี้ หรือขยายห้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางแผนหลักการไว้อย่างชัดเจน ในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนา湿润ให้มีการกระจายอำนาจให้กับห้องถิ่น โดยเน้นให้ห้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้ง ทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของ การตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรห้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองห้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากการ ปกครองจากส่วนกลางให้แก่ห้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนับสนุนความต้องการของผู้รับบริการในห้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในห้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองห้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล บางเจ้าทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาห้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองห้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการ สามารถแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลลัมพุกของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศนคىในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำหน่ายบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักรถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของห้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือ ว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานห้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนมากกว่าใครๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองห้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในห้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการ

ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

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

องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า อำเภอเจ้า จังหวัดราชวิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้านต่างๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคมส่งเสริมฯ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี ๒๕๖๕ องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้าอีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบูรณะ ได้รับการประสานงานจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ๑) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านระบบการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ และ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยทำการประเมินในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเต็ม ๕ ร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕-๖๐ คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนาหม่ำของกรรมการตราพรราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกุญภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางoba เจ้า อำเภอ ba เจ้า จังหวัด Narathiwat ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 - เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ba เจ้า อำเภอ ba เจ้า จังหวัด Narathiwat ต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสขาภิบาล

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบานเจา อำเภอbaugh เจ้า จังหวัดนราธิวาส
 ๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบานเจา อำเภอbaugh เจ้า จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
 ๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของ ๔. ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบานเจา อำเภอbaugh เจ้า จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
 ๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประยุกต์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยัติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางเจ้า อำเภอเจ้า จังหวัดนราธิวาสประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบานเจ้า อำเภอบานเจ้า จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 ๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบานเจ้า อำเภอบานเจ้า ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและสุขาภิบาลตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาลได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยหากถูกอกถูกใจ ในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เท็นด้วยหรือไม่เท็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเจ้าเจาะ อำเภอเจ้าเจาะ จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเจ้าเจาะ อำเภอเจ้าเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ
- ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ
- การรับข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา