



รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ

อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่อผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส**

ประทีป หมวกสกุล\*

**บทคัดย่อ**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถามของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ และข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ ความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ยในภาพรวม สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.22$  คิดเป็นร้อยละ 84.45) และเมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.31$  คิดเป็นร้อยละ 86.13) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$  คิดเป็นร้อยละ 82.80)

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวมต่องานบริการด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$  คิดเป็นร้อยละ 84.86) โดยงานบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.32$  คิดเป็นร้อยละ 86.30) ส่วนงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานบริการด้านโยธา ( $\bar{X} = 4.18$  คิดเป็นร้อยละ 83.60)

---

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5 บทสรุป	38
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐที่รัฐบาลได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ 14 มาตรา 281-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management ) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน

---

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

---

เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชนต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 60 เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินงาน 4 มิติ คือ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี 2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ 2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยทำการประเมินในช่วงเดือนกันยายน 2560 ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน, ร้อยละ 75-80 คะแนนเต็ม 6, ร้อยละ 70-75 คะแนนเต็ม 5, ร้อยละ 65-70 คะแนนเต็ม 4, ร้อยละ 60-65 คะแนนเต็ม 3, ร้อยละ 55-60 คะแนนเต็ม 2, ร้อยละ 50-55 คะแนนเต็ม 1 และต่ำกว่าร้อยละ 50 จะได้คะแนนเต็ม 0 โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้

เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2560
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านอาชีพ ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงานโดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตามผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2560 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวกเท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 มกราคม – 15 กันยายน 2560

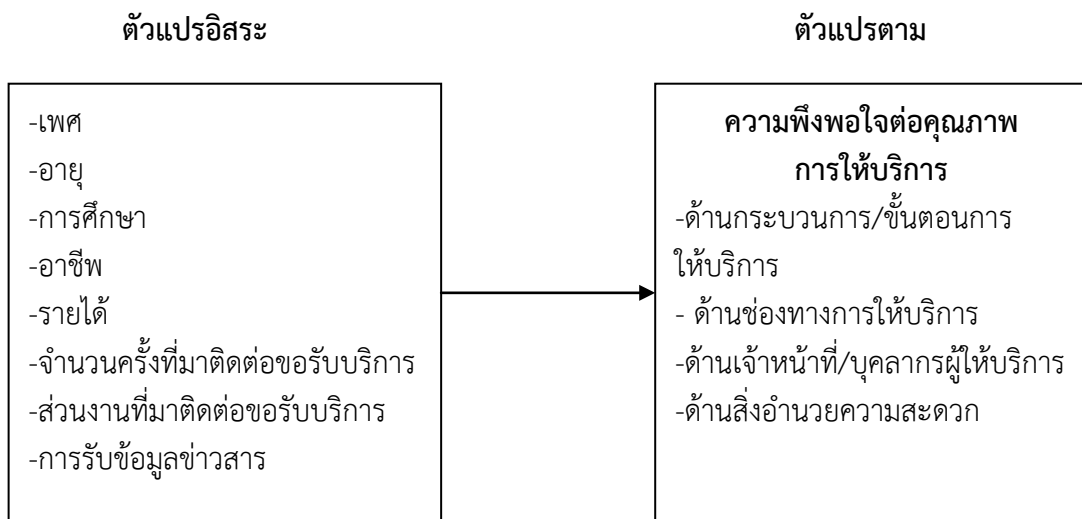
**ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ในปีงบประมาณ 2560
2. นำผลจากการสำรวจและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

**กรอบแนวคิดในการศึกษา**



**ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา**

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
2. ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ

##### 1. สภาพทั่วไป

##### 1.1 ประวัติตำบลบาเจาะ

- ตำบลบาเจาะ เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอบาเจาะ อยู่ในหมู่ที่ 2 คือบ้านแป๊ะบุญ ซึ่งแต่เดิมมีชาวจีนอพยพมาอาศัยอยู่มีชื่อว่า “ บุญ ” และตามภาษาพื้นเมืองจะเรียกว่า “ แป๊ะ ” มาตั้งร้านค้าขายของและรับซื้อของป่าจากชาวบ้าน ซึ่งมีอยู่เพียงร้านเดียวในหมู่บ้าน ชาวบ้านจึงเรียกว่า “ แป๊ะบุญ ” จนติดปากกระทั่งปัจจุบันและใช้เป็นชื่อของหมู่บ้านมาโดยตลอด

- พื้นเพดั้งเดิมของชาวบ้าน จะเป็นชาวไทยนับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่และจะอยู่เป็นกลุ่มเล็กๆ ตามหมู่บ้านต่างๆ ซึ่งอยู่ตามแนวยาวและลึกของถนนเพื่อสะดวกแก่การค้ามาคม ติดต่อค้าขายผลิตผลการเกษตร และของใช้ต่างๆ ที่จำเป็น

- ภาษาที่ใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาท้องถิ่น คือภาษายาวี ซึ่งได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ และมีการติดต่อสัมพันธ์กับประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้าน ในปัจจุบันชาวไทยมุสลิมได้เริ่มนิยมใช้ภาษาไทยมากยิ่งขึ้นมากกว่าร้อยละ 50 สำหรับชาวไทยมุสลิมจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ คัมภีร์ อัลกุรอาน เพื่อใช้ในการประกอบศาสนกิจประจำวัน จึงจะสามารถอ่านและเขียนภาษาอาหรับได้

- ขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม/วันสำคัญทางศาสนา ของชาวไทยมุสลิม มีพิธีเข้าสู่นัด การถือศีลอด ประเพณีงานเมาลิด ประเพณีการแต่งงาน การขึ้นบ้านใหม่ เป็นต้น



## 1.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะได้ยกฐานะมาจากสภาตำบลบาเจาะ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตั้งอยู่ในตอนกลางของอำเภอบาเจาะ ห่างจากที่ว่าการอำเภอบาเจาะประมาณ 2 กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดนราธิวาส 28 กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 8 หมู่บ้าน และมีพื้นที่บางส่วนของหมู่บ้านในเขตเทศบาลเจาะ จำนวน 7 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ 21.69 ตารางกิโลเมตร (13,556.25 ไร่)

- มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลกาเยาะมาตี ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 7
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลลุโ๊ะสาวอ ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 8
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลบาเราะใต้ ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ 7, 8 และหมู่ที่ 5
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทือกเขาบูโด และอำเภอรามัน ประกอบด้วยพื้นที่หมู่ที่ 6

## 1.3 เขตการปกครอง

- หมู่ที่ 1 บ้านป้อเจาะ (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ 3 บ้านดุกู (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ 5 บ้านเปาเบาะ (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ 6 บ้านบาดง (อบต.บางส่วน)
- หมู่ที่ 7 บ้านดุกูสุเหร่า (อบต.เต็มพื้นที่)
- หมู่ที่ 8 บ้านป้อเจ้าะ 2 (อบต.บางส่วน)

## 1.4 จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ มีประชากรทั้งสิ้น 3,796 คน แยกเป็นหญิง 1,863 คน ชาย 1,933 คน มีจำนวนครัวเรือน 753 ครัวเรือน

## 1.5 จำนวนหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านป้อเจ้าะ
3	บ้านดุกู
5	บ้านเปาเบาะ
6	บ้านบาดง
7	บ้านดุกูสุเหร่า
8	บ้านป้อเจ้าะ 2

## 2. ด้านเศรษฐกิจ

### 2.1 อาชีพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก มีสวนยางพาราและสวนผลไม้ ซึ่งพื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติบูโด-สุไหงปาตีมีการทำกิจกรรมและการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพบางส่วนเล็กน้อย และองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะมีเส้นทางคมนาคมที่สามารถติดต่อชุมชนใกล้เคียงที่สะดวก สามารถพึ่งพาตัวเองได้จากรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับหนึ่ง

### 2.2 พืชเศรษฐกิจ

ลักษณะการอยู่อาศัยของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่กระจายโดยทั่วไปโดยมีการตั้งบ้านเรือนปะปนไปกับการปลูกไม้ยืนต้น ได้แก่ ลอกกอก มังคุด เงาะ ทุเรียน เป็นต้น ในบริเวณบ้านและยังคงมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่าย สำหรับแนวโน้มการขยายตัวจะมีความหนาแน่นในเขตบริเวณถนนสายหลักภายในหมู่บ้าน

### 2.3 สัตว์เศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพอันได้แก่ วัวพันธุ์พื้นเมือง ควาย ไก่ เป็ด แพะ เป็นต้น และเพื่อค้าขายภายในเขตตำบล

## 3. การคมนาคม

### 3.1 การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งสายหลักในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ได้แก่

1) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข บาเจาะ – บ้านทอน

ถนนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- 1) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1
- 2) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 3
- 3) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 5
- 4) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 6
- 5) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 7
- 6) ถนนภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 8

### 3.2 การโทรคมนาคม

ระบบตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 1 ตู้ โทรศัพท์บ้าน(พื้นฐาน) และมีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.บาเจาะ

### 3.3 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวนร้อยละ 90 ของครัวเรือนทั้งหมด

### 3.4 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะยังไม่มีกิจการประปาใช้

## 4. ด้านสังคม

### 4.1 การศึกษา

- 1) ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการศึกษา
  - ระดับประถมศึกษา ประมาณร้อยละ 13
  - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประมาณร้อยละ 8
  - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประมาณ ร้อยละ 8
  - ระดับอนุปริญญา ประมาณร้อยละ 1
  - ระดับปริญญาตรี ประมาณร้อยละ 1.5
  - สูงกว่าระดับปริญญาตรี ประมาณร้อยละ 1
- ไม่ได้รับการศึกษา ประมาณร้อยละ 10
- 2) จำนวนสถาบันการศึกษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ
  - โรงเรียนสังกัด สปช. 1 แห่ง
  - โรงเรียนบ้านคูคู หมู่ที่ 7 ตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบือเจาะ หมู่ที่ 1 ตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ

### 4.2 การสาธารณสุข

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ ไม่มีสถานพยาบาลแต่มีศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 แห่ง

### ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ (ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2553)

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและ

ความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตาม กฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น 2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครอง ตนเอง แบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

### ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิธีการประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมแตกต่างกัน ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต่อ

เป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้ง ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, 2553)

### วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

## หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารองรับประชาชนไปโดย

แก่ประชาชน (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทิวพร ศรีบูรณ์ (2550: 32) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุปรिता ยะประดิษฐ์ (2551: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของภาครัฐราชการ คำนึงถึงคุณภาพ ความรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอัธยาศัยในการบริการคือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการ ภาคเอกชน

บุญเรือง ลุนดาพร (2552: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น สลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อมีความรู้สึกบวกมากกว่าทางลบ

ยูทพร จีระออน (2552: 69) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทั้งลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวก คือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบ จะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

Vroom (1984 อ้างถึง ผจงจิตต์ พูลศิลป์. 2551: 28) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติ ด้านบวกจะแสดงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มอร์ส (อ้างถึงใน อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. 2553: 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973: 320)

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990: 90)

อารีย์ อภิรมย์วารี (2550: 23) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2552: 8) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีความรู้สึกที่เป็นบวก หรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการทำงานนั้นๆ ซึ่งการที่มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ

ยูทพร จีระออน (2552: 69) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของ บุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือ ได้รับ

ความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ยกมาอ้างพอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

จิตกร ว่องประเสริฐ (2550: 16) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจ พอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่ง อาจจะไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

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

1.2 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวของตัวเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.3 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คืออยากประสบความสำเร็จในชีวิตคาดหวังไว้จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความสำคัญคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จที่ตนคาดหวังไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ ได้กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการของบุคคล ความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนอง



จึงจะลดลง อย่างน้อยกว่าชั่วระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนก็เป็นได้ด้วยเหตุนี้ ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจะเกิดความพอใจเช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนแล้วจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1976: 885) เป็นการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานแต่ละบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยอันดับแรก (First-level factors) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ งานที่สนใจความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการยอมรับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

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

จากทฤษฎีสองปัจจัยเชิง Herzberg ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้ทราบถึงความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาแบบทดสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

### องค์ประกอบความพึงพอใจ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการได้รับการบริการของประชาชนที่เกิดขึ้นจากด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้หรือเทคโนโลยี
4. ด้านอาคารสถานที่

ยุทธพร จีระออน (2552) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ดังนี้ คือ

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ

โสภิตา พินิจมนตรี (2553) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มิลเลท (Millet. 1954: 4 อ้างอิงถึงใน อารีย์ อภิรมย์วารี. 2550) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน โดยมีหลักหรือการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการจัดการบริการให้ยุติธรรม ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ความสามารถในการบริการให้อย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนี้คือ

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

2. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดตั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและ (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 174 – 176) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millett) กล่าวว่าไว้ว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีปริมาณการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (John D. Millett, 1951)

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Hinshaw and Atwood (1982) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### เกณฑ์การให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้นๆ
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างแท้จริงและมีแบบแผนที่แน่นอน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็นอย่างดี

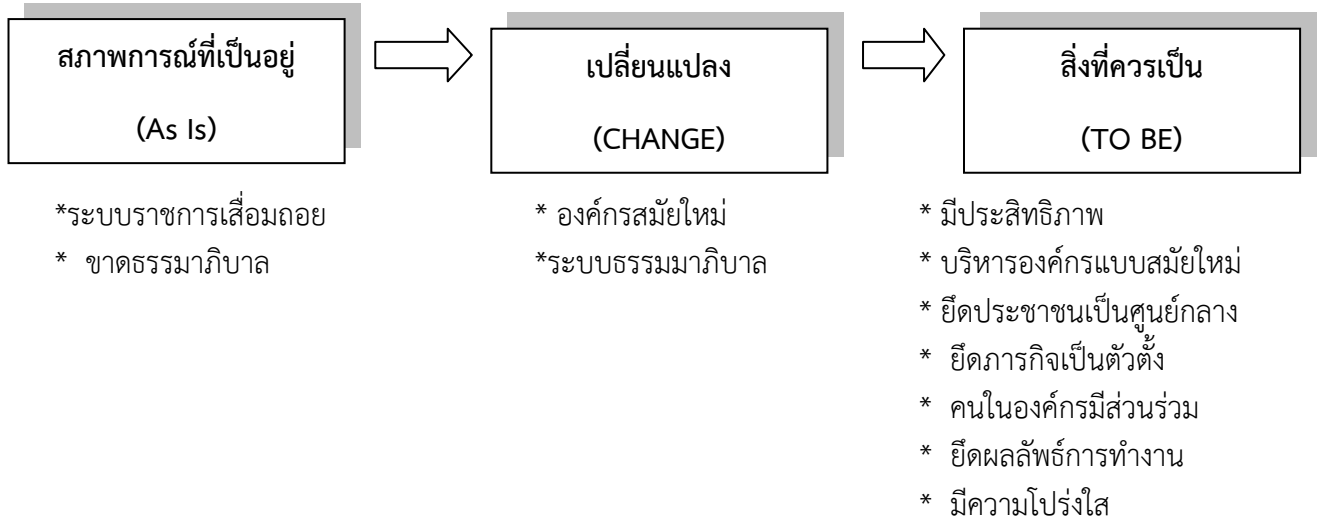
### การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรี และเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไป

อย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลาย ๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหา เศรษฐกิจถล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกัน กระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอก ก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้น เจ็อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ที่ผ่านมาจะเห็นว่าองค์กรภาคเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในด้านโครงสร้างระบบการบริหารจัดการ และบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีพอสมควร แต่องค์กรภาครัฐกลับมีข้อจำกัด เนื่องจากสภาพปัญหาของภาครัฐในปัจจุบันที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการมี 2 ประการ ประการแรก ความเป็นระบบราชการที่มีแนวโน้มเสื่อมถอย (Bureaucratic Pathology) เมื่อสำรวจสภาพของระบบราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะพบสภาพแนวโน้มที่กำลังเสื่อมถอยหลายประการในระบบ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขอาจเกิดปัญหาความล่มสลายของระบบ สภาพเหล่านี้ได้แก่ การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การขยายอำนาจโดยมุ่งขยายขอบเขตหน้าที่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การขยายการบริโภครทรัพยากร โดยมุ่งของคนของงบประมาณและขอทรัพยากรต่างๆ มาใช้งานให้ได้จำนวนมากที่สุด การเฉื่อยชालะเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ รวมทั้งความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทุกประเภท และการไม่ส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี โดยระบบทำให้คนทำงานต้องใช้วิธีการนอกระบบวิ่งเร้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์และความก้าวหน้าของตน ประการที่สอง การขาดการอภิบาลอย่างเป็นธรรม (Dirty Governance) ซึ่งได้แก่ การมีลักษณะเผด็จการ ไม่ยอมให้เกิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทุจริตไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบ

ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (AS Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหา ไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่ และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ ประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเช่นเท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
6. มีระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

### การปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนรูปแบบของราชการอย่างขนานใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่างๆ โครงสร้างรูปแบบขององค์กร ระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพสูงในการเป็นกลไกการบริหารและการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้เป็นระบบที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมทั้งประสิทธิผลที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชนโดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนิสัยการทำงานอย่างผู้รู้จริงทำจริง มีผลงาน ขยัน มีความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต กล้าคิด กล้าทำเพื่อสร้างสรรค์สิ่งสิ่งดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยครั้งสำคัญที่สุดได้เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2435 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าวเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญสองประการกล่าวคือ ปัจจัยภายในประเทศ อันได้แก่ ภาวะในเชิงคุกคามที่เกิดจากการขยายอำนาจของระบบขุนนางซึ่งถือเป็นปัญหาต่อความมั่นคงในพระราชอำนาจ และปัจจัยภายนอกประเทศอันได้แก่ แพร่ขยายของลัทธิล่าอาณานิคมของบรรดาประเทศตะวันตก โดยได้มีการจัดตั้งสภาที่ปรึกษาบริหารราชการแผ่นดินและสภาองคมนตรี และปรับปรุง เปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการยกเลิกจตุสดมภ์และปฏิรูปโครงสร้าง ระบบบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิรูปการ จัดเก็บภาษีอากรและการคลัง การยกเลิกไพรและการปฏิรูปการทหาร การเลิกทาส และการปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

ในส่วนของการปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดินนั้นได้ทรงเปลี่ยนแปลงให้มีการทันสมัย และสอดคล้องกับนานาอารยประเทศ โดยมีการยกเลิกระบบบริหารงานในแบบจตุสดมภ์และจัดระเบียบ โครงสร้างของระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ ซึ่งแยกออกเป็นสามส่วนกล่าวคือ ราชการ บริหารในส่วนกลาง (กระทรวงและกรม) ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (เทศบาล) มีการยกเลิกระบบขุนนางและระบบ การเกณฑ์แรงงานให้เป็นระบบข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2502 เป็นต้นมา รัฐบาลในแต่ละชุดต่างได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูประบบบริหาร ราชการและพยายามวางแนวทางหรือมาตรการต่างๆ มาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดขนาดกำลังคน ภาครัฐ การแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนและล่าช้าในการดำเนินงานการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการ ให้บริการประชาชน การปรับเปลี่ยนแนวความคิดและทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เป็นต้น แต่ปัญหาการ ขาดเสถียรภาพทางการเมืองทำให้ขาดความจริงจังและต่อเนื่องการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่าง แท้จริง หรือเป็นผลทำให้การปฏิรูปในช่วงที่ผ่านมาที่ยังไม่ปรากฏผลสำเร็จอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากนัก

ความพยายามที่ผ่านมาของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการนั้นได้ผลสัมฤทธิ์ผลมาแล้วระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาาระบบราชการนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพเพื่อสานต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่าง ต่อเนื่อง จึงทำให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเกื้อหนุนให้การพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและ บังเกิดผลอย่างยั่งยืน โดยเน้นพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนา ประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน และได้ริเริ่มจัดให้มีนโยบาย มาตรการและส่งเสริมสนับสนุนให้มีการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยมา เป็นระยะ ๆ

เพื่อให้ภาครัฐสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จึงได้กำหนดแผนปฏิรูประบบราชการบริหารงานภาครัฐ โดยในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐนั้นได้อธิบาย ถึง กรอบความคิดวิสัยทัศน์ของระบบราชการ สาระสำคัญและกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ประกอบด้วย แผนใหญ่ๆ อยู่ 5 แผน ดังนี้

1. แผนปรับบทบาทภารกิจและวิธีการทำงานของภาครัฐ
2. แผนปรับปรุงระบบงบประมาณที่จะเป็นเส้นเลือดในการบริหารราชการ
3. แผนปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล
4. แผนปรับปรุงระบบกฎหมาย กฎระเบียบ

## 5. แผนปรับปรุงวัฒนธรรม ค่านิยม ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ซึ่งแผน 5 แผนนี้ประกอบด้วยแผนย่อย ๆ รวม ทั้งหมด 37 แผน ซึ่งมีการกำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ สำคัญของแผนแต่ละเรื่อง และกำหนดเวลาการทำงานไว้อย่างชัดเจน ผลการทบทวนและวิเคราะห์แนวทางและ มาตรการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่าอิทธิพลของ แนวความคิดทั้งสองกระแสอันได้แก่ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยน การทำงานให้มีความทันสมัย การปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยน การทำงานให้มีความทันสมัย และการปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการทำให้เป็น ประชาธิปไตย หรือเป็นความพยายามในการเปิดระบบราชการให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตย และยึดหลัก นิติธรรมนั้น ต่างมีผลต่อการวางยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ในเชิงผสมผสานของประเทศไทยอย่างชัดเจน

### การพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัล คุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้ สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยในแต่ละส่วน นั้นมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2548:5-7)

#### 1) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวดคือ

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็น กระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

- ส่วนที่เป็นกระบวนการสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ 3 กลุ่มย่อยดังนี้

กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้น ให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กรผู้บริหารของราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยที่ ต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพที่ 2 จะเห็นว่า 3 หมวดนั้นมีลูกศร 2 ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง 3 หมวดต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา



กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาทในการทำให้การดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์ การดำเนินการของส่วนราชการ ดังจะเห็นได้ว่ามีลูกศร 2 ข้างเชื่อมโยงกัน

กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่ประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน ภาพที่ 6 จะเห็นว่ามีลูกศร 2 ข้างเชื่อมโยงกับหมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร 2 ข้างเชื่อมโยงกับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการแสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงกับหมวด 4 กับหมวดอื่นๆ ทุก หมวด แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการนั้นต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

- ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ส่วนนี้เป็นส่วนการตรวจประเมินใน 4 มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางานองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่ม การนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง หมวด 1 การนำองค์กร กับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

2) ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายภาพรวมของส่วนราชการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

- ลักษณะองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบ และประชาชนโดยรวม

- ความท้าทายต่อองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

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

- เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

ในการตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการ จะพิจารณาถึงปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่แนวทางในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อปรับปรุงและการบูรณาการ การปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่างๆ ได้แก่มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางานองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลกันในมิติต่างๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว

- เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการเครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วน

ราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปใช้ประยุกต์ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้ก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่าง ค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่ สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

- เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้นเกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการ กันระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีการ เปลี่ยนแปลง การสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และกระบวนการ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ จึงทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการโดย ละเอียดย หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ อย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งส่วนราชการ และสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความคล่องตัว มี นวัตกรรม และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และนับเป็นก้าวแรกที่จะนำร่องกระบวนการพัฒนา ระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานของกระทรวงและส่วนราชการให้ เป็นระบบที่ชัดเจนลดความซ้ำซ้อนในเชิงบทบาท ภารกิจของหน่วยงานต่างๆ จัดระบบและวางรากฐาน เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการในอนาคตมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการปรับปรุงบทบาท หน้าที่ของภาครัฐจาก ผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกของภาคเอกชนและ ประชาชน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงาน เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญ ของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชน ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถในการนำระบบคอมพิวเตอร์ มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษา องค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้า ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ (2553: 95 - 96) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการวิจัย พบว่า 1) ทัศนคติของ ลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด 2) ส่วนประสมการตลาดของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา

ถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการใช้บริการและตั้งมาตรฐานในการใช้บริการที่แตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้

สุกัญญา เนื่องจำนงค์ (2553: 42) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันสมัยอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2560

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร: ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ที่มีชื่ออยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2560

กลุ่มตัวอย่าง: ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 คน จากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานวิเคราะห์โดย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ ดังนี้

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

ตารางที่ 3-1 เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.00 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	7
มากกว่า 3.75 – 4.00	มากกว่าร้อยละ 75-80	6
มากกว่า 3.50 – 3.75	มากกว่าร้อยละ 70-75	5
มากกว่า 3.25 – 3.50	มากกว่าร้อยละ 65-70	4
มากกว่า 3.00 – 3.25	มากกว่าร้อยละ 60-65	3
มากกว่า 2.75 – 3.00	มากกว่าร้อยละ 55-60	2
มากกว่า 2.50 – 2.75	มากกว่าร้อยละ 50-55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่าร้อยละ 50	0

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ 2560 ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ และข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2560

### 1.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 4-1** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	175	225	400
ร้อยละ	43.75	56.25	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 ดังตารางที่ 4-1

**ตารางที่ 4-2** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	28	0	159	183	0	30	400
ร้อยละ	7.00	0.00	39.75	45.75	0.00	7.50	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 40 -49 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-39 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.75 ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียง ร้อยละ 7.75 และ 7.00 ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	156	109	91	17	27	0	400
ร้อยละ	39.00	27.25	22.75	4.25	6.75	0.00	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.00 สำเร็จการศึกษาระดับประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียน รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.25 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตร กรรม	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	14	0	5	138	0	183	60	400
ร้อยละ	3.50	0.00	1.25	34.50	0.00	45.75	15.00	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 45.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.50 ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 3.50 และ ร้อยละ 1.25 ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า 2,000 บาท	2,001 - 4,000 บาท	4,001 - 6,000 บาท	6,001 - 8,000 บาท	8,001 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	รวม
จำนวน	122	174	67	12	19	6	400
ร้อยละ	30.50	43.50	16.75	3.00	4.75	1.50	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.50 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 - 4,000 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 2,000 บาท และ 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 และ ร้อยละ 16.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-5

## 1.2 ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา 1 ปี

	1 ครั้ง/ปี	2-3 ครั้ง/ปี	4-5 ครั้ง/ปี	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	27	208	134	31	400
ร้อยละ	6.75	52.00	33.50	7.75	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 200 คนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.00 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส 2-3 ครั้ง/ปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 7.75 และร้อยละ 6.75 ที่มาขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้ง/ปี และ 1 ครั้ง/ปี ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูลข่าวสาร

	วารสาร สิ่งพิมพ์	ผู้นำ ชุมชน	เพื่อน บ้าน	จดหมาย ข่าว	ประกาศ ต่าง ๆ	ผัง ขั้นตอน การ ปฏิบัติ งาน	เสียง ตามสาย	การ โฆษณา /รถ ประจำ สัมพันธ์	รวม
จำนวน	6	220	151	0	10	1	7	5	400
ร้อยละ	1.50	55.00	37.75	0.00	2.50	0.25	1.75	1.25	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ เพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 37.75 และประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-7



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบา  
 เจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2560

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส  
 จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.77	84.17	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.14	0.81	82.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	0.77	84.70	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.78	85.18	มาก
5. ด้านการให้บริการ	4.27	0.83	85.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.79</b>	<b>84.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
 เท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ  
 “มาก” โดยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ  
 ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.14 ดังตารางที่ 4-8

## 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.32	0.89	86.40	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.28	0.75	85.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน	4.15	0.81	83.00	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.27	0.73	85.40	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.02	0.77	80.40	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.21	0.68	84.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.77</b>	<b>84.17</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 และ 4.27 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.02 ดังตารางที่ 4-9 ตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.72	85.80	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.17	0.84	83.40	มาก
3. มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการอย่างชัดเจน	4.13	0.97	82.60	มาก
4. ช่องทางมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.08	0.69	81.60	มาก
5. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	4.03	0.84	80.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.81</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

จากตารางที่ 4-10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีป้ายแสดงช่องทางให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 และ 4.13 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.03 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-10

**ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.79	87.80	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.85	85.60	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.15	0.81	83.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.27	0.76	85.40	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.19	0.68	83.80	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.13	0.73	82.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.77</b>	<b>84.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.28 และ 4.27 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.13 ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.62	0.75	92.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.25	0.93	85.00	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.31	0.73	86.20	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	4.24	0.74	84.80	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.13	0.69	82.60	มาก
6. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	4.26	0.81	85.20	มาก
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.15	0.82	83.00	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.11	0.73	82.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.78</b>	<b>85.18</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้อ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และ “มาก” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 และ 4.26 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.11 ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.36	0.85	87.20	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.28	0.74	85.60	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	4.17	0.91	83.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.83</b>	<b>85.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 และ 4.17 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-13

### 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ 4-14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามส่วนงาน

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. งานบริการด้านโยธา	4.18	0.84	83.60	มาก
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.26	0.82	85.15	มาก
3. งานบริการด้านการศึกษา	4.20	0.83	84.00	มาก
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.26	0.85	85.25	มาก
5. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.32	0.82	86.30	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.83</b>	<b>84.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามส่วนงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากัน คือ 4.26 ในขณะที่งานบริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในน้อยที่สุด เท่ากับ 4.18 ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโยธา จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.82	84.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.28	0.78	85.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.91	83.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.85	81.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.84</b>	<b>83.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.23 และ 4.16 ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.05 ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่เกี่ยวข้องกับด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.93	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.74	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.82	84.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.77	82.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.82</b>	<b>85.15</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.12 ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.96	85.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18	0.75	83.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.81	84.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.79	83.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.83</b>	<b>84.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.26 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.21 และ 4.18 ตามลำดับ ในขณะที่ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.15 ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่เกี่ยวข้องกับด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.95	87.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.87	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.81	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.76	82.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.85</b>	<b>85.25</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.31 และ 4.29 ตามลำดับ ในขณะที่ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.10 ดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับ ด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.79	85.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.83	87.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.71	87.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.94	84.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.82</b>	<b>86.30</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.36 และ 4.27 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.24 ดังตารางที่ 4-19



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครอง โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอ บาเจาะ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

1. มีกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75
2. มีอายุ 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75
3. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 39.00
4. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75
5. มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 - 4,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.50
6. จำนวนครั้งการติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00
7. ส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารจากจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 55.00
8. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$  คิดเป็นร้อยละ 84.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการต่ำที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$  คิดเป็นร้อยละ 82.80)
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$  คิดเป็นร้อยละ 80.40)
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$  คิดเป็นร้อยละ 80.60)
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$  คิดเป็นร้อยละ 82.60)
12. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยของความ พึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$  คิดเป็นร้อยละ 82.20)

13. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$  คิดเป็นร้อยละ 83.40)

14. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามส่วนงานโดยภาพรวม ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$  คิดเป็นร้อยละ 84.86) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธาต่ำที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$  คิดเป็นร้อยละ 83.60)

15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านโยธา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$  คิดเป็นร้อยละ 81.00)

16. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$  คิดเป็นร้อยละ 82.40)

17. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$  คิดเป็นร้อยละ 83.00)

18. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$  คิดเป็นร้อยละ 82.00)

19. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$  คิดเป็นร้อยละ 84.80)

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. ประสานมิตร.
- กิตติชัย อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิตกร ว่องประเสริฐ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ รพ.ม. ขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์นิตติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ทิวาพร ศรีบุรณ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญเรือง ลุนดาพร (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร จัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). เข้าถึงได้จาก [http://www.khaothapra.go.th/project\\_detail.php?hd=1&id=566](http://www.khaothapra.go.th/project_detail.php?hd=1&id=566)
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2553. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108/ตอนที่ 156/ฉบับพิเศษ หน้า 1/4 กันยายน 2534.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ยุทธพร จีระออน. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลท่า อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธารนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่, 2551.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร.
- โสภิตา พิณจมนตรี. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อภิญา ภัทรพรพิสิฐ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารีย์ อภิรมย์วารีย์ (2550: 23). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Good, C. V. (1973). Dictionary of education (3 rd ed). New York: John Wiley.

Herzberg, F. (1976). The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human. Homewood, Ill.: Irwin.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (1982). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.

(Maslow's General Theory of Human Motivation)

Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.

Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*.  
Boston: Harvard Business School Press.

## กิตติมากรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ได้รับความอนุเคราะห์จากประชาชนในพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยรายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดนราธิวาส โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต.) เทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง ในปีงบประมาณ 2560 ผลประเมินฯ แสดงถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลอันมาจากรายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อขอบคุณผู้ให้ความอนุเคราะห์ทุกๆ ท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

ประทีป หมวกสกุล

ผู้จัดทำ