



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศุภย์วิชัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร จัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา สะแลแม อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ พลาศัย รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงาน สำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในครั้งนี้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๖
ความสำคัญของการวิจัย	๑๖
ขอบเขตการประเมิน	๑๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๖
นิยามคำศัพท์	๑๗
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๗
บทที่ ๒	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๒
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๗
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข	๓๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๒
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๓๔
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๒
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๔๔
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๔
เกณฑ์การแปลผล	๔๕
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
บทที่ ๕	
ผลการศึกษา	๕๘
บรรณานุกรม	๖๑
ภาคผนวก	๖๓

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบางขุนทอง มีสภาพพื้นที่โดยทั่วไป มีความลาดชันของพื้นที่เป็นแนวเดียวกัน จากทิศตะวันออกถึง ทิศตะวันตก ลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลึก ส่วนทางทิศใต้มาทางเหนือ ลักษณะพื้นที่เป็นที่ลุ่ม ป่าพรุ ถัดขึ้นมาเป็นที่ราบใช้ในการทำนา ส่วนที่ตอนของหมู่บ้าน เป็นพื้นที่ ที่อยู่อาศัย ปลูกไม้ยืนต้น ไม้ผล สวนยางพารา มะพร้าว

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น ๒ ฤดู คือ

- ฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน

- ฤดูฝน ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไปฝนตกมากที่สุดระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคมของทุกปี

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การทำนาและทำการเกษตร

๒.ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลบางขุนทองประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๖ หมู่บ้าน

๒.๒ การเลือกตั้ง

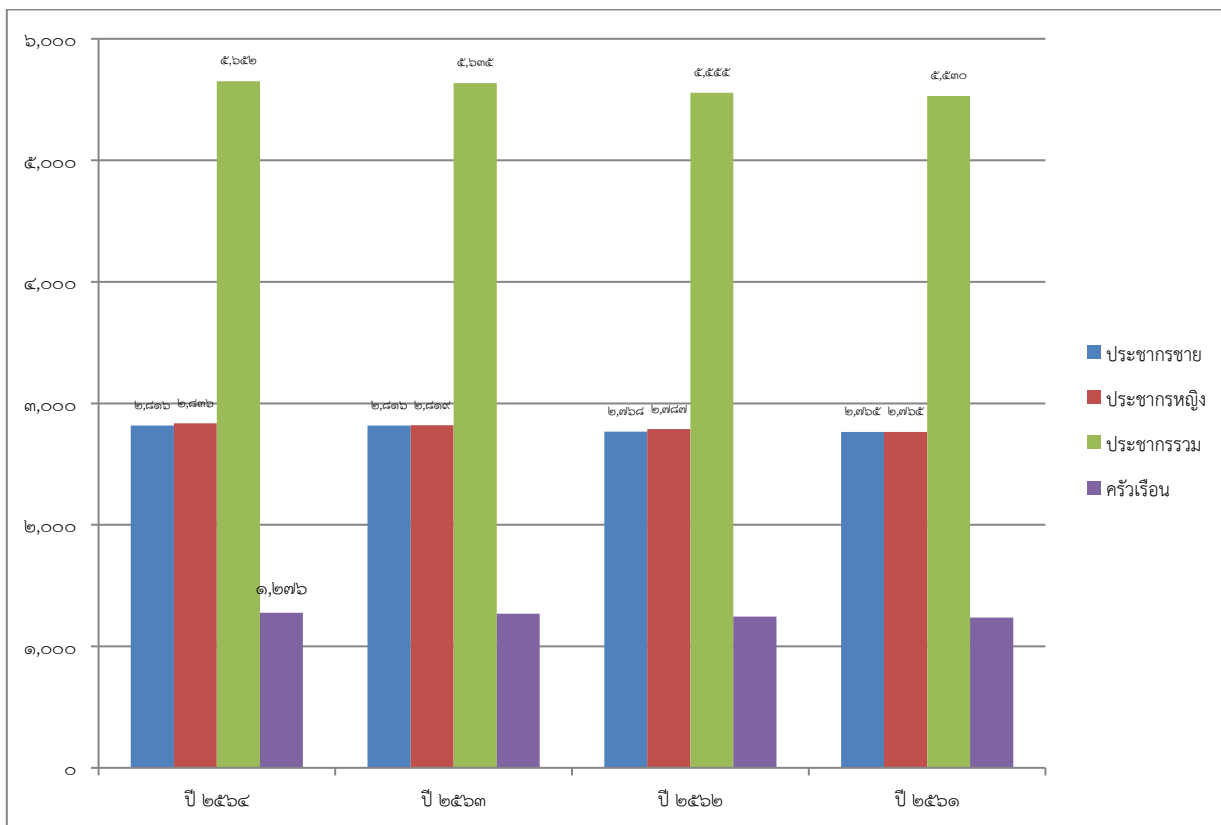
การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน ๖ หมู่บ้านและมีจำนวน ๖ เขต การเลือกตั้งในพื้นที่ตำบล

๓.ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ - ๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

รายการ	ปีปัจจุบัน (๒๕๖๔)	ปีที่แล้ว (๒๕๖๓)	๒ ปีที่แล้ว (๒๕๖๒)	๓ ปีที่แล้ว (๒๕๖๑)
ประชากรชาย (คน)	๒,๘๑๖	๒,๘๑๖	๒,๗๖๘	๒,๗๖๕
ประชากรหญิง (คน)	๒,๘๓๖	๒,๘๑๙	๒,๗๘๗	๒,๗๖๕
รวมประชากร (คน)	๕,๖๕๒	๕,๖๓๕	๕,๕๕๕	๕,๕๓๐
บ้าน (หลังคาเรือน)	๑,๒๗๖	๑,๒๖๘	๑,๒๔๔	๑,๒๓๗

กราฟแสดงจำนวนประชากรชาย - หญิง
ปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔



กราฟเปรียบเทียบประชากรในตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ข้อมูลประชากรในพื้นที่ (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๓.๒.๑ ข้อมูลประชากรตามช่วงอายุ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ได้จัดทำข้อมูลประชากรแบ่งตามช่วงอายุทั้งหมด ๑๐ ช่วงอายุรายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงจำนวนประชากรแบ่งตามช่วงอายุ

ลำดับ	ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๑	๐ - ๑๐	๕๒๕	๔๖๒	๙๘๗
๒	๑๑ - ๒๐	๔๖๘	๔๔๕	๙๑๓
๓	๒๑ - ๓๐	๔๒๘	๓๙๗	๘๒๕
๔	๓๑ - ๔๐	๓๖๓	๓๗๕	๗๓๘
๕	๔๑ - ๕๐	๓๔๑	๓๕๓	๖๙๔
๖	๕๑ - ๖๐	๓๑๖	๓๒๔	๖๔๐
๗	๖๑ - ๗๐	๑๘๕	๒๑๔	๓๙๙
๘	๗๑ - ๘๐	๑๒๘	๑๖๙	๒๙๗
๙	๘๑ - ๙๐	๕๒	๗๗	๑๒๙
๑๐	๙๑ - ๑๐๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐	๓๐
รวม		๒,๘๑๖	๒,๘๓๖	๕,๖๕๒

๓.๒.๒ ข้อมูลจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๕,๖๕๒ คน แยกเป็นชาย ๒,๘๑๖ คน หญิง ๒,๘๓๖ คน
จำนวนครัวเรือน ๑,๒๗๖ ครัวเรือน

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			จำนวน ครัวเรือน	ผู้นำหมู่บ้าน	ผู้นำหมู่บ้าน (ตำแหน่ง)
		ชาย	หญิง	รวม			
๑	บางขุนทอง	๑,๐๗๒	๑,๐๘๐	๒,๑๕๒	๓๓๖	นายสาหล่ม เจ๊ะอาแซ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑
๒	บาวง	๒๑๓	๒๔๔	๔๕๗	๑๖๑	นายสมบัติ สุขทอง	กำนันต.บางขุนทอง
๓	โคกสูง	๓๒๘	๓๓๑	๖๕๙	๒๑๑	นายบรรพต จันทรขาว	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓
๔	ทุ่งฝ้าย	๒๒๕	๒๗๔	๔๙๙	๑๘๓	นายทวี ทองคุปต์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔
๕	โคกขุมบก	๒๐๕	๒๑๑	๔๑๖	๑๓๐	นายกิจ ศรีสีบ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๕
๖	ยูโย	๗๗๓	๖๙๖	๑,๔๖๙	๒๕๕	นายฮามะนอ มามะ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖
รวม		๒,๘๑๖	๒,๘๓๖	๕,๖๕๒	๑,๒๗๖		

๔.สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา ๒ แห่ง

๑. โรงเรียนบ้านบางขุนทอง เปิดสอนในระดับอนุบาลจนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ตั้งหมู่ที่ ๑
๒. โรงเรียนบ้านโคกงู เปิดสอนในระดับอนุบาลจนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ตั้งหมู่ที่ ๓

วิทยาลัยการอาชีพ ๑ แห่ง

๑. วิทยาลัยการอาชีพตากใบ เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ตั้งหมู่ที่ ๔

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ แห่ง

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำมัสยิดอัสซาดาอะห์ ตั้งหมู่ที่ ๑

๔.๒ สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ บ้านบวง ตำบลบางขุนทอง
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกงู หมู่ที่ ๓ บ้านโคกงู ตำบลบางขุนทอง
๓. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน ๖ แห่ง

๔.๓ อาชญากรรม

-

๔.๔ ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ได้ศูนย์ป้องกันเพื่อเอาชนะยาเสพติดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองได้มีการจัดทำแผนงานในการป้องกันยาเสพติดและจัดทำโครงการในการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านเยาวชนและส่งเสริมกีฬาเพื่อให้มีการห่างไกลยาเสพติดในพื้นที่ตำบล

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ได้มีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและคนพิการในตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|-----|-----|
| - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | ๘๔๐ | ราย |
| - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ | จำนวน | ๑๖๗ | ราย |

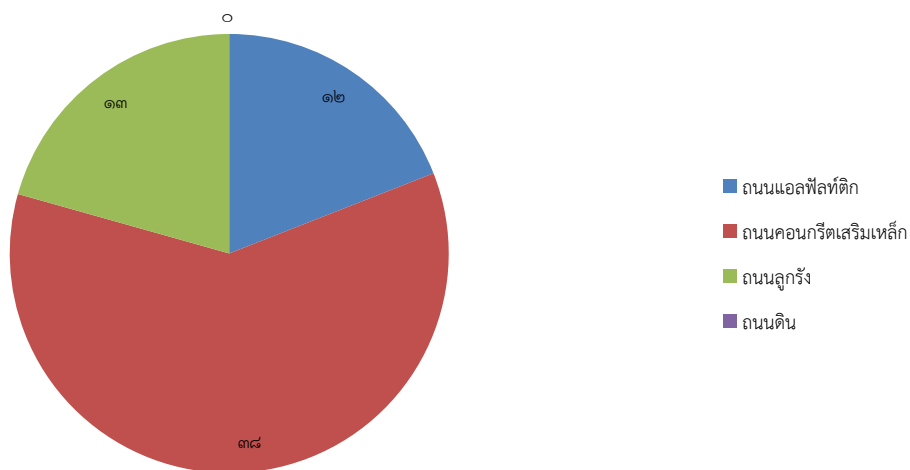
๕.ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

๕.๑.๑ ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลูกรังและถนนดิน

หมู่ที่	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนนลาดยางแอส ฟัลท์(สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก(สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ถนนดิน (สาย)
๑	๑๗	๑	๑๓	๓	-
๒	๗	๒	๓	๒	-
๓	๙	๒	๔	๓	-
๔	๑๓	๓	๘	๒	-
๕	๙	๓	๕	๑	-
๖	๘	๑	๕	๒	-
รวม	๖๓	๑๒	๓๘	๑๓	-
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		๔	๑	-	-
ถนนในการรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น		๑	-	-	-

จำนวนถนนในตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส



๕.๑.๒ กระจายน้ำ ระบบการระบายน้ำมี ๒ ข้างถนน โดยเฉพาะ ๒ ข้างถนนสายหลักระยะทางโดยรวมประมาณ ๑๕ กิโลเมตร และกระจายน้ำจากหมู่บ้านถึงทุ่งนา จากหมู่บ้านถึงแม่น้ำ จัดให้มีขึ้นมาเพื่อใช้ระบายน้ำแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ นอกจากนี้มีระบบคลองระบายน้ำที่ดำเนินการโดยกรมชลประทานสร้างขึ้นเพื่อระบายน้ำป่าโดยเฉพาะด้านทิศใต้ของตำบล ซึ่งจุดประสงค์เพื่อระบายน้ำที่มาจากป่าพรุโต๊ะแดงให้ไหลออกสู่คลองระบายน้ำตำบลพร่อนและไหลผ่านออกสู่แม่น้ำบางนราลงสู่อ่าวไทยฝั่งตะวันออก

๕.๑.๓ ฝ่าย/ท่อลอดเหลี่ยม

ลำดับที่	ชื่อฝ่าย / ท่อลอดเหลี่ยม	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน	หน่วยงานที่ดำเนินการ
๑	ท่อลอดเหลี่ยมบ้านโคกชุมบก	๕	บ้านโคกชุมบก	๑	อบต.บางขุนทอง

๕.๒ การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน ๕,๖๕๒ คริวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมทั้งตำบล

๕.๓ การประปา

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	แบบประปา	จำนวนแห่ง	คริวเรือนที่ใช้น้ำ
๑	บ้านบาวง	๒	ฝิวดินขนาดใหญ่	๑	-
๒	บ้านโคกสูง	๓	เจาะบาดาล	๒	๔๕
๓	บ้านโคกชุมบก	๕	เจาะบาดาล	๒	๗๐
๔	บ้านยูโย	๖	ฝิวดินขนาดใหญ่	๑	-

๕.๔ โทรศัพท์

โทรศัพท์ในพื้นที่ตำบลบางขุนทองได้มีการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นส่วนมากในการติดต่อสื่อสารในการบริการมีเครือข่ายสัญญาณที่ครอบคลุมในตำบล

๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ตากใบ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส มีพนักงานส่งพัสดุไปรษณีย์ประจำตำบลบางขุนทองจัดส่งในเขตตำบล

๖.ระบบเศรษฐกิจ

จำนวนอาชีพ (แสดงอาชีพของประชากรในพื้นที่)

เพศ	อาชีพของราษฎรในพื้นที่ (คริวเรือน)										
	ทำไร่	ทำสวน	ทำนา	รัฐวิสาหกิจ	ปศุสัตว์	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานบริษัท	ว่างงาน	ประกอบอาชีพอื่นๆ
ชาย(คน)	๑	๘๗	๒๔๒	-	๑	๗๒	๘๘๓	๑๓๘	๑	๑๔๓	๒๗
หญิง(คน)	๑	๗๖	๓๔๒	๑	๑	๑๒๑	๕๘๓	๑๒๒	๑	๒๓๑	๑๑๗
รวม(คน)	๒	๑๖๓	๕๘๔	๑	๒	๑๙๓	๑,๔๖๖	๒๖๐	๒	๓๗๔	๑๔๔

๖.๑ การเกษตร

ข้อมูลพื้นฐานการเกษตรตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

ตำบลบางขุนทอง มีพื้นที่ทั้งหมด จำนวน ๓๕,๙๖๘ ไร่ มีพื้นที่ทำการเกษตรจำนวน ๒๙,๕๓๑.๗๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ประกอบด้วยพื้นที่ปลูกปาล์มน้ำมัน จำนวน ๖,๐๒๕.๖๑ ไร่ ปลูกยางพารา จำนวน ๖,๕๔๑.๘๑ ไร่ ปลูกข้าว จำนวน ๑๕,๖๘๐.๖๙ ไร่ ไม้ผล จำนวน ๓๒๗.๓๒ ไร่ พืชผัก จำนวน ๒๒ ไร่ ปศุสัตว์ จำนวน ๔๒ ไร่ ประมง จำนวน ๖ ไร่ โดยแบ่งออกเป็นรายหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

รายการ	พื้นที่รวม (ไร่)	จำแนกรายหมู่					
		หมู่ที่ ๑	หมู่ที่ ๒	หมู่ที่ ๓	หมู่ที่ ๔	หมู่ที่ ๕	หมู่ที่ ๖
พื้นที่ทั้งหมด	๓๕,๙๖๘	๘,๓๒๑.๖๒	๑๐,๗๖๕.๐๒	๑๕,๖๙๖.๔๖	๑๑,๔๙๗.๘๐	๖,๑๕๖.๓๓	๖,๔๓๘.๖๒
พื้นที่ป่าไม้	๖,๔๓๖.๓๐	๑,๕๒๕	-	๑,๕๖๓	-	๑,๗๔๒	๑,๖๐๖.๓๐
พื้นที่ทำการเกษตร	๒๙,๕๓๑.๗๐	๓,๓๙๘.๓๑	๕,๓๘๒.๕๑	๗,๐๖๖.๗๓	๕,๗๔๘.๙๐	๑,๕๐๙.๕๐	๒,๔๓๖.๑๖
-ยางพารา	๖,๕๔๑.๘๖	๗๓๔.๕๒	๘๖๘.๒๓	๒,๑๙๐.๔๓	๖๒๕.๙๘	๑,๓๙๕.๓๓	๗๒๗.๓๗
-ปาล์ม น้ำมัน	๖,๐๒๕.๖๑	๔๑๗.๙๔	๔๑๕.๙๘	๙๔๓.๕๙	๑,๖๘๕.๐๙	๒,๔๔๒.๗๗	๑๒๐.๒๕
-ข้าว	๑๕,๘๖๐.๖๙	๒,๑๙๘.๘๕	๓,๖๙๒.๗๘	๓,๗๓๒.๑๖	๓,๒๗๙.๒๕	๑,๒๙๕.๖๑	๑,๖๖๒.๐๔
-มังคุด	๑๕๔.๐๑	๗.๕๐	๗๑.๒๘	๒๘.๓๖	๑๗.๐๐	๒๒.๘๗	๗.๐๐
-ลองกอง	๑๑๖.๐๙	๕.๕๐	๓๓.๐๐	๒๗.๖๗	๕.๑๗	๓๓.๒๕	๑๑.๕๐
-ทุเรียน	๘.๗๑	๐.๕๐	๖.๒๑	๒.๐๐	-	-	-
-เงาะ	๔๘.๕๑	๕.๐๐	๑.๙๕	๔.๓๑	๓๒.๒๕	๒.๐๐	๓.๐๐
-มะพร้าว	๖๗๖.๒๒	๑๗.๐๐	๒๗๘.๐๘	๑๑๖.๙๖	๘๘.๑๖	๑๕๓.๗๗	๒๒.๒๕
-พืชไร่	๒๒	๖	๓	๕	๓	๒	๓
-พืชผัก	๓๐	๕	๔	๗	๖	๕	๓
-ปศุสัตว์	๔๒	๖	๗	๘	๗	๘	๖
-ประมง	๖	๐.๕๐	๑	๑.๒๕	๒.๒๕	๑.๗๕	๑
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-

๖.๒ การประมง

มีการเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่ายและเลี้ยงปลาเพื่อการบริโภคในแหล่งน้ำ บ่อดินและบ่อซีเมนต์

๖.๓ การปศุสัตว์

ปัจจุบันเกษตรกรเลี้ยงสัตว์ ๒ ลักษณะ คือ เลี้ยงไว้ใช้งาน และเพื่อการบริโภคและเพื่อขาย

๑. เลี้ยงไว้เพื่อใช้งานและบริโภค ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ ห่าน แพะและแกะ
๒. เลี้ยงไว้เพื่อขาย ได้แก่ โคขุน สุกรขุน เป็ด ไก่แพะ

ที่	หมู่บ้าน	จำนวน เกษตรกร กร	โค	กระบือ	สุกร	ไก่	เป็ด	ห่าน	แพะ	แกะ	สัตว์ปีก (อื่นๆ)	สัตว์ เลี้ยง (อื่นๆ)
๑	บางขุนทอง	๗๗	๒๓๕	๒๐	-	๑,๔๙๔	๘๓๒	๔	๑๖๑	๔๖	๒๓	๒๗
๒	บาวง	๗๕	๒๓๕	-	๙๘	๒,๐๘๗	๕๖	๑๘	๒๐	-	๑๕	๓๓
๓	โคกสูง	๕๙	๑๘๕	-	๑๐	๑,๗๔๙	๑๕๙	-	๑๐	-	๑	๑
๔	ทุ่งฝ้าย	๔๐	๑๔๕	-	๒๖	๙๗๕	๙๘	-	-	-	-	-
๕	โคกขุมบก	๓๙	๑๗๓	-	๘	๑,๑๖๕	๑๐๙	๓	-	-	-	๓
๖	ยูโย	๖๕	๙๓	-	-	๑,๓๓๘	๔๖๑	-	๑๑๗	-	๕	๕
	รวม	๓๕๕	๑,๐๖๖	๒๐	๑๔๒	๘,๘๐๘	๑,๗๑๕	๒๕	๓๐๘	๔๖	๔๔	๖๙

๖.๔ การบริการ

บริการนวดแผนไทยในหมู่บ้าน มีร้านบริการทำผม เสริมสวย และมีโรงสีข้าวขนาดเล็กในหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลบางขุนทอง

๖.๕ การท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้แก่ วัดบุญญารามและวัดรัตนานุสรณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในตำบลและแหล่งท่องเที่ยวเชิงชุมชน

- วัดบุญญาราม ตั้งอยู่ที่ ม.๓ บ้านโคกสูง ตำบลบางขุนทอง
- วัดรัตนานุสรณ์ ตั้งอยู่ที่ ม.๔ บ้านทุ่งฝ้าย ตำบลบางขุนทอง
- แหล่งชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี บ้านโคกสูง หมู่ที่ ๓ ตำบลบางขุนทอง

๖.๖ อุตสาหกรรม

ตำบลบางขุนทองมีอุตสาหกรรมในครัวเรือนหรือหมู่บ้านเป็นอุตสาหกรรมจักสานย่านลิเภา ปักผ้า สานกระจูด โรงทอผ้า ผลิตภัณฑ์ชุมชนบ้านเซรามิคและผลิตภัณฑ์ OTOP ในตำบล

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มออมทรัพย์ ๘ กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกร ๑ กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ๑ กลุ่ม
- กลุ่มสหกรณ์การเกษตร ๑ กลุ่ม
- กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มทำปุ๋ย ๔ กลุ่ม
- ศูนย์ข้าวชุมชน(แปรรูปข้าวกล้อง)๑ กลุ่ม

๖.๘ แรงงาน

อาชีพส่วนใหญ่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกร

- อาชีพหลัก ได้แก่ ทำนา, ทำไร่, ทำสวนยางพารา,เลี้ยงสัตว์
- อาชีพเสริม ได้แก่ ทอผ้า, จักสาน, ปลูกผัก, รับจ้าง

๗.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ในตำบลบางขุนทองมีการนับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามโดยอยู่ร่วมกันภายในตำบลบางขุนทอง
สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ ๔ แห่ง

๑. วัดบางขุนทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านบาง
๒. วัดบุญนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ บ้านโคกงู
๓. วัดรัตนานุสรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ บ้านทุ่งฝ้าย
๔. วัดอรัญญิการาม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ บ้านโคกชุมบก

มัสยิด ๑ แห่ง

๑. มัสยิดอัสซาดาอะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ บ้านบางขุนทอง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

๗.๒.๑ วัฒนธรรมและประเพณีศาสนาพุทธ

๑. ประเพณีวันบังสุกุลบัว เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีตของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ จัดขึ้นประมาณเดือน เมษายน ของทุกปี โดยจะมีการทำบุญที่วัด รดน้ำอัฐิของบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว และ สรงน้ำพระพุทธรูป

๒. ประเพณีรับเจ้าเข้าเมือง เป็นประเพณีปีใหม่ไทย มีการทำบุญที่วัด เพื่อความสงบสุขของครอบครัว และสร้างสิ่งที่ดีเพื่อเป็นสิริมงคลกับทุกคน โดยการทำธงเที่ยวไปปักที่หน้าบ้าน

๓. ประเพณีวันลาซัง เป็นประเพณีเพื่อการขอบคุณพระแม่โพสพ หลังจากฤดูการเก็บเกี่ยวของ เกษตรกรที่มีอาชีพทำนา โดยการทำขนมเงินและข้าวที่เพิ่งจะเก็บเกี่ยวได้ไปถวายพระที่วัด จัดขึ้นช่วงเดือน พฤษภาคม

๔. ประเพณีสวดนา เป็นประเพณีที่จัดขึ้นหลังจากฤดูกาลทำนาโดยการทำบุญตักบาตรที่วัด ทำข้าวต้ม หลังจากเสร็จพิธีชาวบ้านจะนำน้ำมนต์ที่วัดนำมาประพรมนาข้าว เพื่อให้ได้ผลผลิตที่อุดมสมบูรณ์ มีขึ้นในช่วง เดือน ธันวาคม - มกราคม ของทุกปี

๕. ประเพณีวันสารทเดือนสิบ (ชิงเปรต) เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาตั้งแต่สมัยโบราณ ชาวบ้าน จัดทำอาหารและข้าวต้มไปถวายพระที่วัด เพื่อเป็นการอุทิศส่วนกุศลให้กับเจ้ากรรมนายเวร บรรพบุรุษผู้ ที่ล่วงลับไปแล้ว ในช่วงเดือน กันยายน - ตุลาคม ของทุกปี

๖. วันขึ้นปีใหม่ เป็นประเพณีที่ชาวไทยพุทธทำบุญตักบาตร ขอพรจากผู้ใหญ่ในวันที่ ๑ มกราคม ของ ทุกปีและมีงานรื่นเริง ส่งท้ายปีเก่าเลี้ยงต้อนรับปีใหม่ โดยส่วนใหญ่จะร่วมกันในหมู่บ้าน ทำบุญตักบาตร

๗. วันสงกรานต์ ตรงกับวันที่ ๑๓ - ๑๕ เมษายน ของทุกปี และถือว่าเป็นวันขึ้นปีใหม่ของไทย มีการ เล่นรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ รดน้ำพระพุทธรูป ประทวงนางสงกรานต์ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กระทำกันมาเป็นประเพณี ของคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธ

๘. วันลอยกระทง ตรงกับวันเพ็ญเดือน ๑๒ ขึ้น ๑๕ ค่ำ ของทุกปี ประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ จะมีการขอขมาพระแม่คงคา มีการทำกระทงสวยงามลอยในแม่น้ำ มีการจัดงานลอยกระทง ประทวงกระทง

๗.๒.๒ วัฒนธรรมและประเพณีศาสนาอิสลาม

๑. การถือศีลอด (ปอซอ) ในเดือน “รอมฎอน” หรือเดือนที่ ๙ ของปีฮิจเราะห์ศักราชชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามทุกคนจะถือศีลอดตามหลักศาสนาอิสลาม เป็นเวลา ๑ เดือน ทั้งนี้ให้ประชาชนได้รู้สึกถึงความอดอยากของผู้ที่ด้อยโอกาส

๒. งานเมาลิด การทำอาหารเลี้ยงประชาชน ในหมู่บ้านเพื่อรำลึกถึงวันประสูติของท่าน นบีมุฮัมมัด มีการอ่านประวัติของท่านสลับเปลี่ยนกันไปประมาณ ๔-๕ คน จนกว่าจะจบ

๓. การอาชูรอ วันที่ ๑๐ ของเดือน ๑ ของปีอิสลาม (มุฮาราม) รำลึกถึงโดยการนำอาหารที่ทุกคนมีนำมาควนที่มีสยิดหรือตามกลุ่มบ้าน เช่น ถั่วต่างๆ, เผือก, มันสำปะหลัง, แป้ง, น้ำตาลแวน, น้ำตาลทราย, ข้าว, เนื้อ ฯลฯ เมื่อควนเสร็จแล้วจะแจกจ่ายตามบ้านเรือนหรือมากินที่มีสยิด

๔. การเข้าสู่สูต เป็นหลักการของศาสนาอิสลาม กระทำแก่เด็กผู้ชายที่มีอายุ ๒-๑๐ ปี ภาษาถิ่นเรียกว่า “มาไซยะยารี”

๕. วันรายอฮัจยี เป็นประเพณีของชาวไทยมุสลิม เป็นการทำพิธีละหมาดร่วมกันในเวลาเช้า หลังจากนั้นจะทำพิธีร่วมกันกรุปาน (เชือดสัตว์ เช่น โค แพะ แกะ) เพื่อจัดเลี้ยงแก่คนยากจน หรือจัดเลี้ยงตามบ้านโดยการเชิญ ญาติมิตร เพื่อนพ้อง มารับประทานอาหารร่วมกัน

๖. รายอ ปอซอ รายอหลังถือศีลอด เลี้ยงฉลองหลังจากการถือศีลอด

๗. ประเพณีมาแกปูโล๊ะ มาแกปูโล๊ะ เป็นภาษาถิ่นของผู้นับถือศาสนาอิสลามว่า “กินเหนียว” จะใช้ในโอกาสต่างๆ เช่น ประเพณีการเข้าสู่สูต การแต่งงาน

๗.๒.๓ ศิลปวัฒนธรรม

๑. การแต่งกาย ลักษณะการแต่งกายจะไม่เหมือนกัน การแต่งกายของคนในภาคอื่นๆเช่น ผู้ชายนิยมนุ่งกระโสร่ง หรือกางเกงขายาว สวมเสื้อแขนยาวถึงข้อมือ และสวมหมวกกาปิ-เยาะ ผู้หญิงจะสวมเสื้อแขนยาวถึงข้อมือ และนุ่งผ้าคลุมข้อเท้า ตามข้อบัญญัติศาสนาอิสลาม ส่วนประชากรที่นับถือศาสนาพุทธ มีการแต่งกายลักษณะคล้ายกับผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ในจังหวัดอื่นๆ แต่จะมีเอกลักษณ์เป็นสตรีทางภาคใต้ตอนล่าง คือการนุ่งผ้าปาเต๊ะ

๒. ขนบธรรมเนียมการเคารพ ในการพบปะกันของชาวมุสลิม เมื่อพบปะกันจะกล่าว “อิสลามุลัยกุม” (ขอความสันติจงมีแต่ท่าน) และมีการรับว่า “อาลัยกุมมุสลาม” (ความสันติจงมีแต่ท่านเช่นกัน) และยื่นมือสัมผัสกันบางครั้งก็ลูบหน้า และบางครั้งก็แตะบริเวณหน้าอก

ศิลปการแสดงพื้นบ้าน

๑. ลีเกฮูลู นิยมเล่นในงานพิธีเข้าสู่สูต เป็นศิลปะการแสดงของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลาม

๒. มโนราห์โบราณ เป็นการแสดงที่นิยมเล่นกันในงานพิธีต่าง ๆ เช่น งานบวช งานทอดกฐิน

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ มีการทอผ้า การสานเสื่อกระจูด การจักสานด้วยไม้ไผ่ การจักสานย่านลิเภา การรำมโนราห์ การละเล่นหนังตะลุง มีการนวดแผนด้วยหม้อพื้นบ้าน การใช้สมุนไพรในการรักษาโรค การรักษาโดยหม้อพื้นบ้าน การทำขนมจีนโดยประเพณีลาซัง

ภาษาถิ่น คือ ภาษาเง๊ะเตและภาษาอิสลาม

๗.๔ OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ ผลิตภัณฑ์ผ้าจากกลุ่มทอผ้า ผลิตภัณฑ์จากปักผ้าคลุมหมม ผลิตภัณฑ์จักสานย่านลิเภา ผลิตภัณฑ์จากกระจูด ผลิตภัณฑ์จากเซรามิค ผลิตภัณฑ์จากข้าวและกลุ่มทำขนมในตำบล

๘.ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง มีแม่น้ำ ๑ สายคือแม่น้ำบางนรา ไหลผ่านทางตอนเหนือของพื้นที่ตำบลบางขุนทอง โดยไหลผ่านหมู่ที่ ๖ บ้านยูโย หมู่ที่ ๑ บ้านบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ บ้านบาง หมู่ที่ ๓ บ้านโคกสูง และหมู่ที่ ๔ บ้านทุ่งฝ้าย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

๑. บ่อน้ำตื้น สาธารณะจำนวน ๘ แห่ง (บ่อน้ำตื้นของส่วนตัวมีทุกครัวเรือน)
๒. คลองชลประทานจำนวน ๘ แห่ง
๓. ประปาหมู่บ้านจำนวน ๘ แห่ง

(อยู่ในช่วงดำเนินการจำนวน ๔ แห่ง)

๘.๒ ป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติพื้นที่กว้างและมีป่าพุ่มจำนวนหนึ่งอยู่ในตำบลบางขุนทอง

๘.๓ ภูเขา

ในพื้นที่ไม่มีพื้นที่ติดกับภูเขา

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่มีทรัพยากรธรรมชาติ คือป่าไม้ มีลักษณะพื้นที่ป่ากว้างในเขตป่าสงวนแห่งชาติและแม่น้ำบางนราเป็นแหล่งน้ำที่มีความสำคัญในการทำการเกษตรและทรัพยากรสัตว์ป่าที่อาศัยอยู่ในป่าไม้

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา ๖๖ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา ๖๘ มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້ມครองดูแลและรักษาทรัพยากรสินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๖ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความปลอดภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐ ได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าท้องถิ่นที่ได้ รับมอบหมายจะ จัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบใน ขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหาร ในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการไว้ อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ ให้ มีการกระจายอำนาจให้ กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ ท้องถิ่นมีสิทธิในการ บริหารทั้งทางด้านบริหารกำลังคนและงบประมาณทั้งนี้เน้นให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครองท้องถิ่นและเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการ ปกครองจากส่วนกลางให้แก่ ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการท้องถิ่นได้ อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้ เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ

จังหวัดนราธิวาส ทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการตลอดจนคุณภาพการ ให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้ มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้ เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้ บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้ อย่างมีระบบเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้ มีการปรับกระบวนการทศน์ ในการบริหารงานจากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือทำให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการของผู้ รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับ หน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ อันดีให้ เกิดระหว่างหน่วยงานกับท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชนต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการ กระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อให้เกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็ง ของชุมชนในท้องถิ่นคณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการ ให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านการให้ บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ รับการประเมินการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์ การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับ พนักงานส่วนท้องถิ่นโดยการประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการบริหารงานแบบบูรณาการและ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ ด้านต่าง ๆ เช่นงานด้าน การศึกษา งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขฯ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอดงหลวง จังหวัดนราธิวาส ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานในการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการ ประเมินมาใช้ ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอดงหลวง จังหวัดนราธิวาส

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอดงหลวง จังหวัดนราธิวาส ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑) คือร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้าน โยธา งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยทำการประเมินในช่วง เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๖ ซึ่งเกณฑ์ การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเต็ม ๕ ร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕-๖๐ คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษา จากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วน ท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ ในการกำหนดทิศทางการบริหาร ท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ ของการตรา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น จึงได้ กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้อง มี รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส การให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น โดยเก็บ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

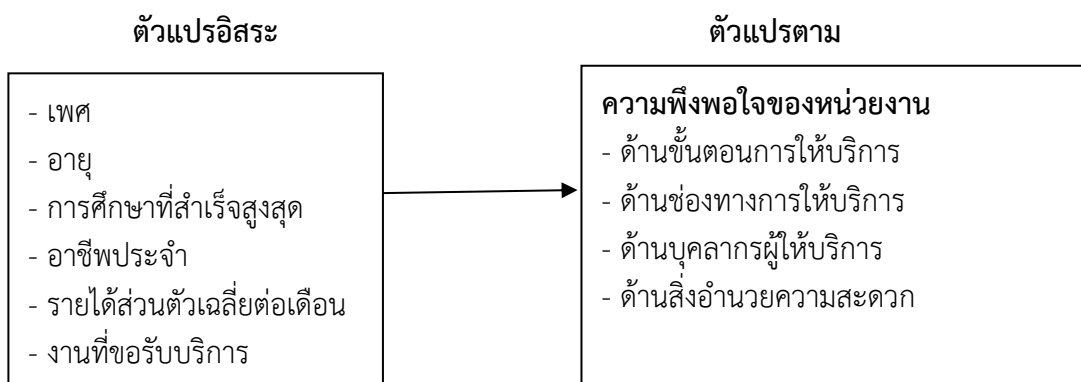
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการ

๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

๔. ความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความ คิดเห็นจาก ผู้รับบริการ

๕. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๖. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
๗. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล ในปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและ ภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อ การวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวม ขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่างๆ ในปัจจุบันทั้งในระบอบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไก ในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่างๆในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการ เปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ ๒ คำ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เอง นักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูป ที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, ๑๙๗๕: ๒๖ – ๒๗) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่างๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, ๑๙๘๓: ๑๕) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้าน จิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. ๑๙๘๔ ในหนังสือรายงานกิจการของ สำนักงาน

บริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือก ข้าราชการจี้ให้กับ องค์การพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ ๒

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและ ปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็น ต้น (Page, Thomas & Marshall, ๑๙๗๗: ๒๖)

๑.๑ ความหมายของการประเมินผล คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

๑. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, ๑๙๗๙ : ๑๓)

๒. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่าง การปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, ๑๙๘๔: ๕)

๓. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, ๑๙๗๘ : ๗)

๔. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมิน รวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, ๑๙๗๓ : ๒๒๐)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็น กระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการ ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพ อังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือคำ “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จจะไร และส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศ สหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมามีการนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

๑. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. ๑๙๐๐ – ๑๙๓๐ มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอน ก็ ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการ วัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อ หาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

๒. การประเมินในความหมายของการวิจัย ประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมี นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนา วิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. ๑๘๘๗ – ๑๘๘๘ Joseph M. Rice (๑๙๑๔) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษา ได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (๑๙๘๒) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (๑๙๖๗) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถจัดให้หมดสิ้นไปได้

๑.๒ ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้า จนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับขั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลง ในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ ๑ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถทำอะไรได้ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้น อยู่ที่การกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ ๒ จากวัตถุประสงค์ตามข้อ ๑ ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ ๑

ขั้นที่ ๓ หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ ๑

ขั้นที่ ๔ หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ. ๑๙๖๓ ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ "Course Improvement Through Evaluation" โดยได้นิยาม การประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทาง การศึกษา

ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครู ในแนวคิดของครอนบาค การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน ๔ แนวทางคือ

๑. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตการณ์ใช้สื่อ การซักถามนักเรียนในขณะที่สอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน

๒. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบาคให้ความสำคัญต่อคะแนนรายช้อยมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน

๓. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และอื่น ๆ

๔. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภาวะการณ์เลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model) ใน ค.ศ. ๑๙๖๗ สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ "The Methodology of Evaluation" ซึ่งสคริฟเวน ได้นิยามการประเมินไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับ กิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น ๒ ลักษณะ

๑. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๒. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลงเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับ งานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียกการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม นอกจากนี้มีสิ่งสำคัญ ๒ ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

๑. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้างวิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ในการดำเนินงาน

๒. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อ

ผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ

๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การให้บริการที่จะนำเสนอในครั้งนี้นี้ประกอบไปด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

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

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันนับเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑.) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๓.) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้นหนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำไปสู่ผู้ที่สมควรให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นกาลล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยงานราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลัง

การให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัว

ประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจำสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการ ให้บริการ

๖.๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ใน พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่

จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐกล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในกาให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ Millet (อ้างใน พิทักษ์ ตรีษิติม, ๒๕๓๘ : ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการ ให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

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

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

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

นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดง

เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (๒๕๔๘ : ๕๐) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรัชญาเวสารัชช (๒๕๔๐, หน้า ๔๘ - ๕๓ อ้างถึงใน สุันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทางเช่น การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา ,การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ ,การจัดหรือกำกับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ , การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

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

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวความคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ;Zeithaml and Berry (อ้างในธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา,๒๕๔๙ :๑๘๓) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ ๑๐ ประการคือ ๑.) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ๒.) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๓.) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ๔.) ด้านการเข้าถึงบริการ ๕.) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ๖.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ๗.) ด้านความน่าเชื่อถือ ๘.) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ๙.) ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ๑๐.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอหรือบริการทุกครั้งต้องได้รับผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการบริการ เช่นพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอตลอดเวลา (Process) ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาต่างได้ทัน รวมทั้งความสามารถในการให้บริการมีนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆต้องมีความรู้ความสามารถในสายงานของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

ด้านการคมนาคมจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน

ความหมายของคุณภาพ (Quality) คุณภาพ คือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos ๑๙๙๐, Buzzell and Gale ๑๙๘๗: อ้างใน ซีริกิติ, ๒๕๔๘: ๑๗๙)

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

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คือระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้า ที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองความต้องการที่ตั้งใจ หรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔)

ความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality) คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของ บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่ นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

ไซธแอมล์ เบอร์รี่ และพาราสุรามาน (Zeithaml;Berry;& Parasuraman, ๑๙๘๘ อ้างถึงในวีรพงษ์ เถลิงสมพงษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๓๗) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดการประเมินระดับขั้น ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวัง ของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีเท่ากับหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., ๑๙๘๕, ๑๙๘๘) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, ๒๐๐๓: ๔๕๕)

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรม ค่าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม กัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos,๑๙๙๐,Buzzell & Gale,๑๙๘๗ อ้างถึงใน ชีรกิตินวรัตน์ ณ อยุธยา ,๒๕๔๗)

ชีรกิตินวรัตน์ ณ อยุธยา ,๒๕๔๗ หน้า ๑๘๓ - ๑๘๖ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามี ความสำคัญ ๑๐ ประการดังต่อไปนี้

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่มีต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า)พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า นั้น

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

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- อธิษาศัยดี, มีมิตรไมตรี, ความมุ่งมั่นในการให้บริการ, แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย, กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับผิดชอบและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น และมีวินัย

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙ - ๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจ การหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐและมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๒. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๓. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

๔. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อ

ความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

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

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบ ที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไป ยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

รีน ชาฟัส (Rene' Chapus, ๑๙๙๖ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ๒๕๔๗, หน้า ๓-๕) กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตัน เจเซ (Geston Je'ze, ๑๙๙๘ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ , ๒๕๔๗ หน้า ๓-๕) การพิจารณากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto, ๑๙๙๔ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ , ๒๕๔๗ หน้า ๓-๕) คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ ๑. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศวางไว้ ๒. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ๓. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (๒๕๓๙) (อ้างใน การุณย์ คล้ายคลึง, ๒๕๕๐:๒๗) ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการคือ

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะ

เป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒) บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีจำเป็นต้องการอยู่อย่างปลอดภัยหรือต้องการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นิลกุล เพ็งพานิช ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะที่เป็นพลวัตร ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ตื้นเขินจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

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

พรณิ ชูทัยเจนจิต (๒๕๕๐ : ๑๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจ ต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

คูลเลน (Cullen. ๒๐๐๑ : ๖๖๔) ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้นและในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีองค์กร

ซาบฟิน (Chaphin, ๑๙๙๘, p. ๒๕๖ อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

คอตเลอร์ (Kotler, ๑๙๙๔, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, ๒๕๔๘, หน้า ๑๒) ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ต้องการ ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและ ความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับค่านิยมมากที่สุด ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท กล่าวว่ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมใน

การบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ตักันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลด เวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้ บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

๖. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธนะ ธนาพงศธร ๒๕๒๘,(หน้า ๓๐๓ -๓๐๔) หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้ สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ Weber,(๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียม กันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการรัฐนั้นมีใช้สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ยังขาด ขาดบริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมาน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ พิตซ์เจอร์ลด์(Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลท(John D. Millet) พิตเจอร์ลด์แะดูแรนต์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ให้คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนขอ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑ -๑๔) เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย Package Service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มทันทีต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมาก การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการ กำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ ใน ๓ ลักษณะคือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายการ เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น รายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมี การจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการงานที่ตน รับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนาย ทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการ ด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถเนั้นการให้ได้ ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกลเกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการ

ตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันโดยจะต้องภายใน กลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

๗. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น ๒ ประเด็นหลัก กล่าวคือการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่าง ทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

๗.๑ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ ๕ เรื่องประกอบไปด้วย

๑) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

๒) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องทำหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหาร สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนน หนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และ สาธารณสุข เป็นต้น

๓) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการ ระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้อง กับ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบ เครือข่าย ถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือ แรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็น ต้น

๔) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลาง ต้องการ

เสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมา ส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

๕) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้อง สิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวนวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๐: ๗) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน ๕ เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

๗.๒ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา ๒๗๒ ที่กล่าวว่า “ภายใต้การบังคับในมาตรา ๑ รัฐจะต้องให้ความ เป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่” นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี ๒๕๕๐ ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา ๒๗๔ วรรค ๑ โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมี ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครองการบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลายการบริหารงาน บุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการ พัฒนาของ จังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกนอกจากนั้น ๒๘๐ และ ๒๘๑ ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษา อบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปปะ จารีตประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา ๒๘๑ ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑) การจัดการการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในเขตพื้นที่

๒) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอก เขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

๓) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่ง อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจาก การแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.๒๗๒, ม.๒๗๔)

๗.๓ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครอง ให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครอง ท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, ๒๕๕๓: ๑๓-๑๕)

๑) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดย พื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้นั้นในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มี ลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการ สร้างเสริมความเข้มแข็ง ให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

๒) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตาม วิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของ แต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครอง ท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

๓) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายใน ชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตาม หลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

๔) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ และเป็น การ สมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

๕) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลาง มากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพ ของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการ ตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน ๔ ประการ ดังนี้

๑) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

๒) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่น ต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

๓) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

๔) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญ และคุณค่าในการ ปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๖$) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๕๓$) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน และภารกิจทั้งหมด ๑๗ ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๗๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ ๔) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ๕) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ ๖) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๓๐ ๗) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ๘) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๗๐ ๙) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐ ๑๐) งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗๐ ๑๑) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๐ ๑๒) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๓) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๓๐ ๑๔) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐ ๑๕) งานศูนย์บริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๖) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๗) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๘) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๙) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๒๐) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๐ ๒๑) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

รัฐกิจ หิมะคุณ (๒๕๕๗) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๒๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๐$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๙๑$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๘๙$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๐$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๔$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$) และมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๕๘$)

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (๒๕๖๐) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๙๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๙$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๗$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๔๔$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ Survey (Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม Field Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก In-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กลุ่มตัวอย่าง : ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๓๖๐ คน จำนวนจากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขต จากวิธีการทาโรยามานะ (Taro Yamane)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

ข้อมูลทุติยภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

เกณฑ์การแปลผล

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

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

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ดังนี้

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

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๕๐	๒๑๐	๓๖๐
ร้อยละ	๔๑.๖๗	๕๘.๓๓	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๓๖๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ และเพศชาย ๑๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	-	๔๑	๑๐๒	๑๒๖	๖๗	๑๒	๓๖๐
ร้อยละ	-	๑๑.๓๙	๒๘.๓๓	๓๕.๐๐	๑๘.๖๑	๓.๓๓	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๒ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๑ และมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๙ ตามลำดับ ขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๕๐	๑๐๓	๕๔	๙๔	๔๗	-	๓๖๐
ร้อยละ	๑๓.๘๙	๒๘.๖๑	๑๕.๐๐	๒๖.๑๑	๑๓.๐๖	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๘.๖๑ รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๑๑ ตามลำดับและมีระดับการศึกษาปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๖ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน งาน บริษัท	ผู้ประกอบการ /เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๘	๑	๑๓	๓๐	๓๕	๖๗	๖๐	๑๔๖	-	๓๖๐	
ร้อยละ	๒.๒๒	๐.๒๘	๓.๖๑	๘.๓๓	๙.๗๒	๑๘.๖๑	๑๖.๖๗	๔๐.๕๖	-	๑๐๐	

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม / ประมง ร้อยละ ๔๐.๕๖ รองลงมารับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๑ และประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท น้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๐.๒๘ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๐	๔๒	๗๐	๕๑	๘๙	๑๐๐	๓๖๐
ร้อยละ	๒.๗๘	๑๑.๖๗	๑๙.๔๔	๑๔.๑๗	๒๔.๗๒	๒๗.๗๘	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ

๒๗.๗๘ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๒ และมีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔ ตามลำดับ ในขณะที่มีรายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับ บริการ

	งาน การศึกษา	งาน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณ ภัย	งาน โยธา	งาน จัดเก็บ รายได้ หรือ ภาษี	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	รวม
จำนวน	๔๕	๗๖	๘๐	๒๒	๔๔	๓๕	๒๕	๓๖๐
ร้อยละ	๑๒.๕๐	๒๑.๑๑	๒๒.๒๒	๖.๑๑	๑๒.๒๒	๙.๗๒	๖.๙๔	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๒.๒๒ รองลงมา รับบริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๒๑.๑๑ ในขณะที่รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๑ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

	ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๒๙๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๒๖๔	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๒๕๙	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๐.๒๒๘	๘๙.๘๐	มาก
	รวม	๔.๕๒	๐.๒๖๑	๙๐.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ ดังตารางที่ ๔-๗

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๕	๐.๔๙๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๐๐	๘๙.๘๐	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๘๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๙	๐.๕๐๐	๘๙.๘	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๐	๐.๕๐๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๒	๐.๕๐๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๔๙๙	๙๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับในข้อที่ว่าด้วยความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๓๖ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔ - ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๔๙	๐.๕๐๖	๘๙.๘๐	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๗	๐.๔๙๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๔๙๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๕๔	๐.๔๙๙	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๙	๐.๕๐๐	๘๙.๘๐	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๔๙๘	๙๑.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๙ ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๘๗	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๘๙	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๗	๐.๕๖๖	๘๗.๔๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๕	๐.๕๐๓	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๕๐๐	๙๐.๔๐	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๔๔	๐.๕๑๙	๘๘.๘๐	มาก
รวม	๔.๕๐	๐.๕๑๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด

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

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖๐	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่าย เอกสาร	๔.๓๐	๐.๕๓๒	๘๖.๐๐	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๓๙	๐.๕๗๒	๘๗.๘๐	มาก
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๒๒	๘๙.๘๐	มาก
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๕๒	๐.๕๐๐	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อ และใช้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๒๒	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๕	๐.๔๙๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๒	๐.๔๘๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	๐.๕๑๗	๘๙.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ ในขณะที่ข้อที่ว่าความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๑๑

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม,
 ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๖๒	๐.๒๓๓	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๖	๐.๒๘๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๐	๐.๒๔๐	๘๘.๐๐	มาก
๕. งานโยธา	๔.๔๒	๐.๒๙๐	๘๘.๔๐	มาก
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๔๗	๐.๑๔๕	๘๙.๔๐	มาก
๗. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๖๑	๐.๒๗๔	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๐.๒๓๓	๙๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน
 ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๒๕๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๒๖๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๘๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๒๔๐	๙๑.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๒๓๓	๙๒.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๘ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๓๓๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๓๑๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๒๔๐	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๒๕๐	๘๙.๖๐	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๒๘๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๕๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๖๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๑๔๐	๘๙.๐๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๑๕๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๕ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวของกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๒๙๐	๘๙.๖๐	มาก
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๒๒๐	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๕	๐.๒๑๐	๘๓.๐๐	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๒๓๐	๘๖.๔๐	มาก
รวม	๔.๔๐	๐.๒๔๐	๘๘.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๘ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวของกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๓๒๐	๘๗.๘๐	มาก
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๓๑๐	๘๗.๖๐	มาก
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๒๘๐	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๐	๐.๒๗๐	๘๘.๐๐	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๒๙๐	๘๘.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๐ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๑๓๐	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๑๕๐	๘๘.๒๐	มาก
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๗	๐.๑๑๐	๘๙.๔๐	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๐.๑๙๐	๘๙.๘๐	มาก
รวม	๔.๔๗	๐.๑๔๕	๘๙.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๙ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๑ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๑๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๒๗๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๒๕๓	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๕๘	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๒๗๔	๙๒.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ ดังตารางที่ ๔-๑๙

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓
๒. มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๕
๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๘.๖๑
๔. ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม /ประมง ร้อยละ ๔๐.๕๖
๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘
๖. รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๒.๒๒
๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๖ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙
๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๓๖
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่ง

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

๑๐. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๗

๑๑. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ ในขณะที่ข้อที่ว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๐

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๐

๑๓. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๘

๑๔. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๘

๑๕. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๕

๑๖. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๘ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๕

๑๗. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๐ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘

๑๘. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๙ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๑

๑๙. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สுகาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา.(๒๕๕๐). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๔๕). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๔๖. ประสานมิตร.

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานตามหลักสูตรวิศวกรรม มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๒๘). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่๒). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตกร ว่องประเสริฐ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ รม. ขอนแก่น .

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง.

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(๒๕๓๙). การปกครองท้องถิ่นไทยกรุงเทพมหานคร:บริษัทพินเนตพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.

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

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

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

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒. (๒๕๔๒). เข้าถึงได้ จาก http://www.khaothapra.go.th/project_detail.php?hd=๑&id=๕๖๖
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ.๒๕๕๓.
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๘/ตอนที่ ๑๕๖/ฉบับพิเศษ หน้า๑/๔ กันยายน ๒๕๓๔.

ไพวัลย์ ชลาสัย. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ราชบัณฑิตสถาน.(๒๕๕๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ จำกัด

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

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

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

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

โสภิตา พินิจมนตรี. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

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

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

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

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

Good, C. V. (๑๙๗๓). Dictionary of education (๓ rd ed). New York: John Wiley.

Herzberg, F. (๑๙๗๖). The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human. Homewood, Ill.: Irwin.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (๑๙๘๒). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.

Millet, J. D. (๑๙๕๔). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.

Vroom, V. H. (๑๙๙๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.

Weber, M. (๑๙๖๖). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (๔th ed.). New York: The Free Press.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

หน่วยงานสถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

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

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
งานบริการด้านโยธา					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2. ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2. ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....