



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศุภย์วิชัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๐
ความสำคัญของการวิจัย	๑๐
ขอบเขตการประเมิน	๑๐
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๐
นิยามคำศัพท์	๑๐
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๑
บทที่ ๒	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	๑๕
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๙
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๑
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๒๔
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๕
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๒๙
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๓๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๗
เกณฑ์การแปลผล	๓๘
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
บทที่ ๕	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๑
บรรณานุกรม	๕๔
ภาคผนวก	๖๗

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลโคกเคียน เป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเมืองนราธิวาสตั้งอยู่ติดชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกของประเทศไทยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนราธิวาสประมาณ ๑๒ กิโลเมตร ไปตามถนนสายนราธิวาส - บ้านทอน มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๗๙.๐๐ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๔๙,๓๗๕.๐๖ ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอไม้แก่นจังหวัดปัตตานี
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองนราธิวาส
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตอำเภอบาเจาะจังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันออก	ติดกับอ่าวไทย

๑.๒ ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบชายฝั่งทอดยาวจากทิศเหนือลงมาทิศใต้

๑.๓ ภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อนมี ๒ ฤดู คือ

๑. ฤดูร้อนอยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน
๒. ฤดูฝนอยู่ระหว่างเดือนพฤษภาคม - เดือนมกราคม

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในพื้นที่โดยทั่วไปเป็นดินทราย ทรายแป้ง ทรายละเอียดและทรายปนกรวดซึ่งเป็นตะกอนชายฝั่งทะเลโดยอิทธิพลคลื่น และดินเหนียวจากตะกอนชายฝั่งทะเลโดยอิทธิพลของน้ำขึ้นน้ำลง (ข้อมูลจากสำนักธรณีวิทยา กรมทรัพยากรธรณี)

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำแบ่งออกเป็นแหล่งน้ำผิวดินและแหล่งน้ำใต้ดิน

๑. แหล่งน้ำผิวดิน ส่วนใหญ่จะเป็นคลองตามธรรมชาติ ประกอบด้วยคลองโคกเคียนที่ทอดตัวขนานกับแนวชายฝั่งทะเลจะทางเหนือลงมาทางใต้ของตำบล คลองปลักปลาที่ในพื้นที่บ้านทุ่งกง และบ้านโคกป่าคา คลองพรุบาเจาะที่ทอดตัวจากอำเภอบาเจาะเข้ามาในพื้นที่พรุบาเจาะ คลองต่างในพื้นที่บ้านทรายขาว

๒. แหล่งน้ำใต้ดิน หรือแหล่งน้ำบาดาล ได้มาจากชั้นหินอุ้มน้ำตะกอนน้ำพาให้น้ำที่มีลักษณะเด่นคือมีสารละลายน้ำได้น้อยกว่า ๖๐๐ มิลลิกรัมต่อลิตร และให้น้ำได้มากถึง ๒๐ ลูกบาศก์เมตร ชั่วโมงซึ่งเป็นพื้นที่มีแหล่งน้ำใต้ดินที่อุดมสมบูรณ์มาก (ข้อมูลจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาล)

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลโคกเคียนจะมีป่าชายเลนตามแนวชายฝั่งบริเวณด้านทิศใต้ เป็นพื้นที่รอยต่อกับเทศบาลเมืองนราธิวาส ทอดยาวขึ้นมาทางทิศเหนือตามแนวชายฝั่งประมาณ ๕ กิโลเมตร และมีพื้นที่ป่าเล็กๆในบ้านโคกป่าคา

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านและผู้นำท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งสิ้น ๑๓ หมู่บ้านได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑	บ้านโคกเคียน	๖๖๖	นายธีรชาติ เทียนแขวะ	ผู้ใหญ่บ้าน
๒	บ้านโคกพะยอม	๔๙๔	นายมะยา มามะ	ผู้ใหญ่บ้าน
๓	บ้านบือราเป๊ะ	๔๕๙	นายรอบีตีห์ ดาแม	ผู้ใหญ่บ้าน
๔	บ้านสุแต่ทวอ	๕๑๖	นายฮารน เงาะ	ผู้ใหญ่บ้าน
๕	บ้านทอน	๓๘๔	นายอดุลย์ สวัสดิ์พันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน
๖	บ้านทรายขาว	๕๔๒	นายอิสหะ อาแว	ผู้ใหญ่บ้าน
๗	บ้านโคกซี้เหล็ก	๑,๔๖๘	นายสุรียา อาแวหลง	ผู้ใหญ่บ้าน
๘	บ้านทุ่งกง	๖๕๒	นายวิรัช เทศสี	ผู้ใหญ่บ้าน
๙	บ้านโคกป่าคา	๘๕๒	นางสมจิตร สุขศรีแดง	ผู้ใหญ่บ้าน
๑๐	บ้านทอนฮิล	๙๖๐	นายซัมรี อารง	กำนัน
๑๑	บ้านทอนอามาน	๔๔๖	นายซูลรอภิพลี เจ๊ะหะ	ผู้ใหญ่บ้าน
๑๒	บ้านทอนนาอิม	๒๑๐	นายอาหามัด สาและ	ผู้ใหญ่บ้าน
๑๓	บ้านบาไร่บูตอเหนือ	๗๕๒	นายอายุ มะแซ	ผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒ การเลือกตั้ง

ประกอบด้วย ๑๓ เขตการเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นเขตละ ๒ คน รวมทั้งสิ้น ๒๖ คน โดยมีโครงสร้างดังนี้

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

- ฝ่ายบริหาร จำนวน ๔ คน ประกอบด้วย

๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน
๒. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน
๓. เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน

- ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน ๒๖ คน ประกอบด้วย

๑. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน
๒. รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน
๓. เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน
๔. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒๓ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

๓.๑.๑ การเปรียบเทียบประชากรและครัวเรือนย้อนหลัง

รายการ	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๕๙
ประชากรชาย (คน)	๑๑,๑๔๕	๑๑,๒๑๔	๑๑,๑๕๔	๑๐,๙๔๓
ประชากรหญิง (คน)	๑๑,๒๕๔	๑๐,๘๙๕	๑๐,๘๑๑	๑๐,๖๒๗
รวมประชากร (คน)	๒๒,๓๙๙	๒๒,๑๐๙	๒๑,๙๖๕	๒๑,๕๖๗
บ้าน (หลังคาเรือน)	๘,๔๐๑	๘,๐๑๓	๗,๘๓๓	๗,๑๘๐

๓.๑.๒ แยกจำนวนประชากรชาย - หญิง แยกจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวมจำนวนประชากร	จำนวนครัวเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
๑	บ้านโคกเคียน	๗๗๐	๗๙๖	๑,๕๖๖	๖๖๖
๒	บ้านโคกพะยอม	๑,๒๓๘	๑,๑๗๑	๒,๔๐๙	๔๙๔
๓	บ้านบือราเป๊ะ	๘๙๒	๘๒๘	๑,๗๒๐	๔๕๙
๔	บ้านสุแต่ทวอ	๘๒๕	๙๑๒	๑,๗๓๗	๕๑๖
๕	บ้านทอน	๕๔๙	๕๖๐	๑,๑๐๙	๓๘๔
๖	บ้านทรายขาว	๙๐๑	๗๐๕	๑,๖๐๕	๕๔๒
๗	บ้านโคกขี้เหล็ก	๑,๔๒๒	๑,๖๑๐	๓,๐๓๒	๑,๔๖๘
๘	บ้านทุ่งกง	๔๐๓	๖๔๕	๑,๐๔๘	๖๕๒
๙	บ้านโคกป่าคา	๖๒๔	๖๖๖	๑,๒๙๐	๘๕๒
๑๐	บ้านทอนฮีเล	๑,๔๐๓	๑,๒๐๔	๒,๖๐๗	๙๖๐
๑๑	บ้านทอนอามาน	๘๕๗	๘๔๒	๑,๖๙๙	๔๔๖
๑๒	บ้านทอนนาอิม	๕๑๓	๔๖๗	๙๘๐	๒๑๐
๑๓	บ้านบาไร่บูตอเหลือ	๗๔๘	๘๔๙	๑,๕๙๗	๗๕๒
รวม		๑๑,๑๔๕	๑๑,๒๕๔	๒๒,๓๙๙	๘,๔๐๑

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองนราธิวาส ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๓ แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา ๗ แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา ๒ แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา ๒ แห่ง
- มหาวิทยาลัยของรัฐ ๑ แห่ง

๔.๒ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านปือราเป๊ะ (หมู่ ๒)
พื้นที่รับผิดชอบ หมู่ ๑ ,๒ ,๓ ,๗ ,๘ ,๙ และ ๑๓
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพโคกเคียน (หมู่ ๑๑)
พื้นที่รับผิดชอบ หมู่ ๔ ,๕ ,๖ ,๑๐ ,๑๑ และ ๑๒

๔.๓ อาชญากรรม

- ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน มีการรวมกลุ่มของชุมชนที่เข้มแข็ง ฝ่ายปกครองรวมทั้งประชาชนพื้นที่ร่วมกันดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการมีสถานีตำรวจตำบลโคกเคียน และค่ายจุฬาภรณ์ อยู่ในพื้นที่นั้น ทำให้การก่อเหตุอาชญากรรมในพื้นที่มีน้อยมาก ซึ่งการก่ออาชญากรรมในพื้นที่ส่วนมากจะเป็นแค่การลักขโมยเท่านั้น

๔.๔ ยาเสพติด

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์

๑. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๓. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
๔. ตั้งโครงการการจ้างนักศึกษา/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
๕. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
๖. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

๕. ระบบบริหารพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ทำอากาศยานราธิวาส โดยสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินแอร์เอเชีย
- ทางหลวงแผ่นดิน ๒ สาย คือ
 ๑. ทางหลวงหมายเลข ๔๑๓๖ นราธิวาส – บ้านทอน
 ๒. ทางหลวงหมายเลข ๔๑๕๕ บาเจาะ – บ้านทอน
- ทางหลวงชนบท ๒ สาย คือ
 ๑. สายละม้ายอุทิศ – ปือราเป๊ะ สร้างโดยกรมโยธาธิการ
 ๒. สายบูเกะยามู สร้างโดยสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท -ถนน

๑. ถนนลาดยาง	จำนวน ๙ สาย
๒. ถนนคอนกรีต	จำนวน ๒๔ สาย
๓. ถนนหินคลุก	จำนวน ๒๘ สาย
๔. ถนนลูกรัง	จำนวน ๔๐ สาย

๕.๒ การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นกว้างมาก และบางพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล

โคกเคียนได้มีการติดตั้งงบประมาณไว้เพื่อขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะทุกปีเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่

๕.๓ การประปา

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๕ แห่ง (หมู่ ๑ ,๒ ,๕ ,๘ ,๑๑)
- ประปาส่วนภูมิภาค จำนวน ๒ แห่ง (หมู่ ๘ ,๙)

๕.๔ โทรศัพท์

มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมทั่วในพื้นที่

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตเทศบาลไม่มีที่ทำการไปรษณีย์เนื่องจากเป็นพื้นที่ต่อเนื่องจากเขตเทศบาลประชาชนในพื้นที่จึงใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองนราธิวาสเป็นหลัก

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลโคกเคียน ร้อยละ ๔๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ ทำนาทำไร่ (พริก , ข้าวโพด , ผักต่างๆ) ทำสวน (ลองกอง , เงาะ , มังคุด , มะม่วงหิมพานต์ , ฝรั่ง , สะตอ , มะนาว , มะพร้าว)

๖.๒ การประมง

ประชากรในพื้นที่ตำบลโคกเคียน ร้อยละ ๓๐ ทำการประมง โดยมีทั้งประมงชายฝั่งและประมงน้ำจืด และการเลี้ยงปลาในกระชัง (ปลาเก๋า และปลากะพงขาว)

๖.๓ การปศุสัตว์

ประชากรในพื้นที่ตำบลโคกเคียนมีการเลี้ยงสัตว์อยู่ทั่วพื้นที่ ทั้งบริเวณ โค, กระบือ, แพะ, เป็ด, ไก่ ส่วนมากจะเป็นการเลี้ยงเป็นอาชีพเสริมเท่านั้น

๖.๔ การบริการ

- เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ตั้งอยู่บ้านทุ่งกง หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
- เป็นที่ตั้งของสนามบินนราธิวาส ตั้งอยู่บ้านสุเตหุวอ หมู่ที่ ๔ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
- เป็นที่ตั้งของค่ายทหาร (ค่ายจุฬาภรณ์) ตั้งอยู่บ้านทอนฮิล หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
- เป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการจังหวัดนราธิวาส ตั้งอยู่บ้านโคกป่าคา หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เช่น ศาลากลางจังหวัด ศาลจังหวัด อัยการจังหวัด เป็นต้น

๖.๕ การท่องเที่ยว

- มีชายฝั่งทะเลหมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๖ ที่สวยงามสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ เช่น หาดบ้านทอน หาดปาตาตุโยะ หาดทรายขาว หาดบาเก๊ะ มีทะเลและสัตว์น้ำอาศัยอยู่ชุกชุมเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญในพื้นที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งตกปลาของนักท่องเที่ยวได้

๖.๖ อุตสาหกรรม

- โรงโม่หิน ๑ แห่ง ซึ่งตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ บ้านทรายขาว ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
- อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น จักสานเสื่อกระจูด, ย่านลิเภา, ปักถักร้อย, เรือกอและจำลอง

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- ในพื้นที่ตำบลโคกเคียนมีกลุ่มอาชีพดังนี้ กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชัง กลุ่มประมงพื้นบ้าน กลุ่มทำบูดู กลุ่มจัดสวนใบลาน กลุ่มผลิตน้ำดื่ม กลุ่มย่านลิเภา กลุ่มตัดเย็บ กลุ่มเลี้ยงปลา กลุ่มเลี้ยงแพะ กลุ่มเลี้ยงวัว กลุ่มดอกไม้จัน กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า กลุ่มเรือกอและ กลุ่มกระจูด กลุ่มปักผ้า

๖.๘ แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕ - ๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ ๖๕ แต่ประชากรส่วนใหญ่ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงาน เพราะในพื้นที่ไม่มีแหล่งจ้างงานที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย และประชาชนในพื้นที่ทำการเกษตรและประมงเป็นหลัก

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

๗.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

- ประตูกั้นน้ำ จำนวน ๑ แห่ง
- แหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวน ๕ แห่ง (หมู่ ๑๑) (ห้วย /หนอง /คลอง /บึง ฯลฯ)
- ฝาย พนังกั้นน้ำ จำนวน ๓ แห่ง (หมู่ ๔ ,๖)
- อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๑ แห่ง (หมู่ ๓)
- บ่อน้ำตื้น จำนวน ๑,๕๘๒ บ่อ

๗.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๕ แห่ง (หมู่ ๑ ,๒ ,๕ ,๘ ,๑๑)
- ประปาส่วนภูมิภาค จำนวน ๒ แห่ง (หมู่ ๘ ,๙)

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑ การนับถือศาสนา

- ประชากรในพื้นที่ร้อยละ ๗๐ นับถือศาสนาอิสลาม และนับถือศาสนาพุทธ

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ในพื้นที่ตำบลโคกเคียนมีประเพณีประจำปีหลากหลายประเพณี โดยจะแบ่งเป็นสองประเพณีใหญ่คือ ประเพณีศาสนาพุทธและประเพณีศาสนาอิสลาม ดังนี้
 - ประเพณีศาสนาพุทธมีตลอดทั้งปี เริ่มตั้งแต่ประเพณีปีเก่าต้อนรับปีใหม่ พระเพณีวันเด็ก ประเพณีชักพระ ประเพณีทำบุญเข้าพรรษา ประเพณีเวียนเทียน ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีอาบน้ำผู้สูงอายุ ประเพณีทำบุญเดือนสิบ ประเพณีลอยกระทง

- ประเพณีศาสนาอิสลาม ได้แก่ประเพณีออซุรอ ประเพณีเมาลิด ประเพณีวันฮารีรายอ อีดิลฟิตรี และฮารีรายออีดิลอฎุฮา ประเพณีงานวาสิมะห์ ประเพณีงานอากีเกาะห์ ประเพณีขึ้นบ้านใหม่ ประเพณีเข้าสู่สู่นัต เป็นต้น

๘.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดเจนในพื้นที่คือการต่อเรือกอกและ เพื่อใช้ในการทำการประมง และการเดินทางหรือแม้แต่การแข่งขันในเทศกาลต่างๆ นอกจากนี้เป็นการใช้ประโยชน์ต่างแล้วยังเป็นการสร้างสรรค์เป็นนาฬิกาศิลป์อันวิจิตรงดงาม และเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น จนได้ชื่อว่าเป็นราชินีความงามแห่งทะเลในดินแดนปลายด้ามขวานของเมืองไทย

- ภาษาถิ่น ในตำบลโคกเคียนประชาชนชาวมุสลิม จะใช้ภาษามลายูเป็นภาษาถิ่นในการสื่อสารโดยเฉพาะคนแก่คนชรา และสามารถอ่านเขียนอักษร ญาวี (JAWI) ได้

๘.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- เนื่องจากตำบลโคกเคียนเป็นพื้นที่ที่มีชายฝั่งทะเลยาวตลอดแนวประชาชนในพื้นที่มีอาชีพการประมงสินค้าพื้นเมืองของตำบลโคกเคียน จึงมีความเกี่ยวเนื่องกับการประมง ได้แก่ อาหารทะเลสด บูด ปลาแห้ง กุ้งแห้ง ปลาหมึกแห้ง

- ของที่ระลึกในพื้นที่ คือเรือกอกและจำลองซึ่งเป็นของที่ระลึกประจำจังหวัดนราธิวาสก็ว่าได้ มีแหล่งผลิตในตำบลโคกเคียน ผลิตภัณฑ์จักสานจากกระจูด เช่น เสื่อ กระเป๋า ฯลฯ

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

- คลองตามธรรมชาติ ประกอบด้วยคลองโคกเคียนที่ทอดตัวขนานกับแนวชายฝั่งทะเลจากทางเหนือลงมาทางใต้ของตำบล คลองปลักปลาที่อยู่ในพื้นที่บ้านทุ่งกง และบ้านโคกป่าคา คลองพรุบาเจาะที่ทอดตัวจากอำเภอบาเจาะเข้ามาในพื้นที่พรุบาเจาะ คลองต่างในพื้นที่บ้านทรายขาว

๙.๒ ป่าไม้

- ในพื้นที่ตำบลโคกเคียนจะมีป่าชายเลนตามแนวชายฝั่งบริเวณด้านทิศใต้ เป็นพื้นที่รอยต่อเทศบาลเมืองนราธิวาส ทอดยาวขึ้นมาทางทิศเหนือตามแนวทางชายฝั่งประมาณ ๕ กิโลเมตร และมีพื้นที่ป่าเล็กๆ ในบ้านโคกป่าคา

๙.๓ ภูเขา

- ตำบลโคกเคียนเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบชายฝั่ง ไม่มีแนวเขาสูงใหญ่ มีเพียงเนินเขาเล็กๆ เช่นเขาสูงเหลื่อม เขายามู เขาสูตอ เขาป่าคา ฯลฯ

๙.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลโคกเคียนถือว่ามีหลากหลาย ทั้งทรัพยากรทางบกและทางทะเล แต่ในปัจจุบันทรัพยากรทั้งหมดลดลงอย่างน่าใจหาย ทั้งทรัพยากรทางบกและทางทะเล เนื่องด้วยการบุกรุกอย่างหนักของคนและการบังคับใช้กฎหมายที่ยังมีช่องโหว่ เช่นเดียวกับทรัพยากรทางบก เช่นสัตว์พันธ์พืช ที่มีการถูกล่าเพื่อมาเป็นอาหารหรือเพื่อการพาณิชย์

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้ง ทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการใน ท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกเคียนทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์การปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการ สาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการ มักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือ ว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีเยี่ยมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชนต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใครๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการ

ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้าน ต่างๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียนอีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ๑) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ และ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยทำการประเมินในช่วงเดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเต็ม ๕ ร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕-๖๐คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทน

อื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา งานการศึกษา งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

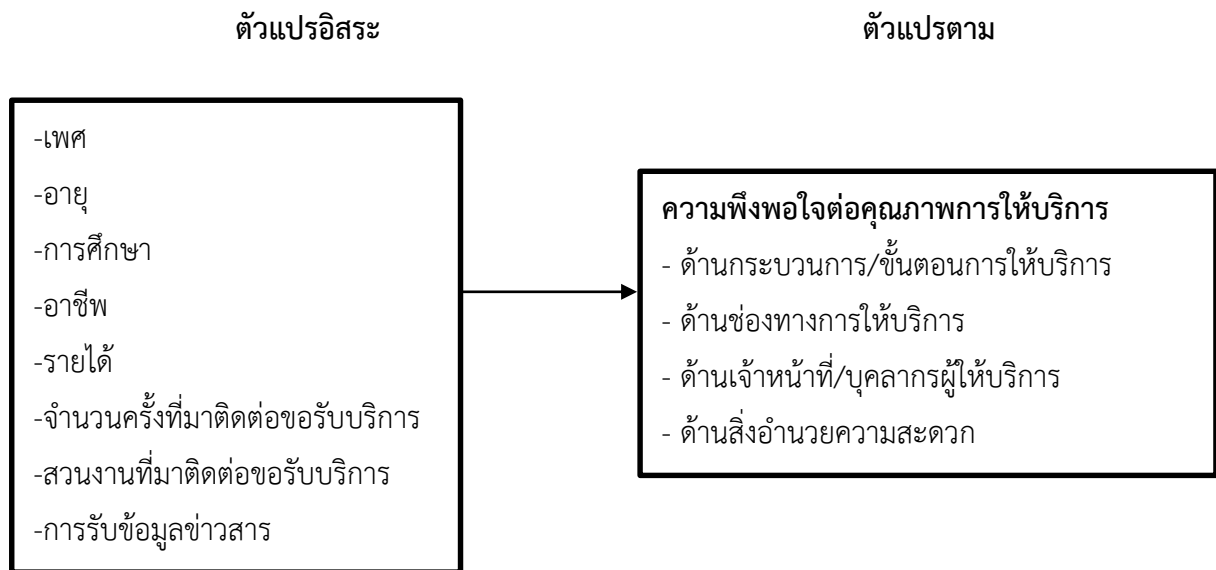
นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาลได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
๒. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น จะเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (SelfGovernment) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิธีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็น ฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

๓.๑ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

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

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้ง ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, ๒๕๕๓)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ“บริการ” ไว้มากมายดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง“ความพึงพอใจ” ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แกวศิริ โกลม, ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

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

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

ทิวพร ศรีบุรณ (๒๕๕๐: ๓๒) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๑: ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการของภาครัฐราชการ ส่วนราชการ คำนึงถึงคุณภาพ ความรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอภัยภัยในการบริการ คือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการ ภาคเอกชน

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

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทั้งลบซึ่งถ้าเป็นในทางบวก คือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

วรูม (Vroom, ๑๙๘๔ อ้างถึง ผจงจิตต พูลศิลป์, ๒๕๕๑: ๒๘) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ ด้านบวกจะแสดงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มอร์ส (อ้างถึงใน อธิวัฒน์ ปะยะนันท์, ๒๕๕๓: ๒๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและทางลบซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

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

ความพึงพอใจกับทศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, ๑๙๙๐: ๙๐)

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

สุปรिता ยะประดิษฐ์ (๒๕๕๒: ๘) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีความรู้สึกที่เป็นบวกหรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการทำงาน นั้น ๆ ซึ่งการที่มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒: ๖๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ยกมาอ้างพอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

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

๑. ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจ พอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อนความต้องการอย่างหนึ่ง อาจจะไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคงความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

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

๑.๒ ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวของตัวเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๑.๓ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คืออยากประสบความสำเร็จในชีวิตคาดหวังไวจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความสำนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จที่ตนคาดฝันไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ ได้กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการของบุคคล ความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยกว่าชั่วระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนก็เป็นได้ด้วยเหตุนี้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพิจารณาคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจะเกิดความพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนแล้วจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

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

๒.๑ ปัจจัยอันดันแรก (First-level factors) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่งานที่สนใจความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการยอมรับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

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

จากทฤษฎีสองปัจจัยเชิง Herzberg ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง ๒ ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้ทราบถึงความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาแบบทดสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

องค์ประกอบความพึงพอใจ

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (๒๕๕๑) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการได้รับบริการของประชาชนที่เกิดขึ้นจากด้านต่างๆ ดังนี้คือ

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

ยุทธพร จีระออน (๒๕๕๒) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ดังนี้คือ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสถานที่ให้บริการ

โสภิตา พินิจมนตรี (๒๕๕๓) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วย

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

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

๑. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

๒. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๔. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดตั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและ (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลากหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กร หรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒: ๑๗๔ - ๑๗๖) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ แลอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service)

ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ (John D. Millett, ๑๙๕๑) คือ

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

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

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Hinshaw and Atwood (๑๙๘๒) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์การให้บริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้นๆ

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการ ทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างแท้จริงและมีแบบแผนที่แน่นอนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และ เข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็นอย่างดี

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุรินทร์ ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป สุรินทร์ ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙ -๒๐) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันดีแก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 ๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 ๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 ๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 ๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 ๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษีจึ้นกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่ เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็น ลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ทาทางที่ กระตือรือร้นทุกฝุ่จจ เป็นการสร้างความรู้สึก ประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรม ของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้นความ มีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ ความช่วยเหลือ เล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้บริการ ภาพพนักงานผู้ให้บริการ แสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่าง มั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็ จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคน อาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลัง ให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของ สถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคอง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชน ผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างไรก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาหยาบไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะ

ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนที่เนียบน่าเชื่อถือและแล้วಯ่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่ปิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล ฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้หลายท่าน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙ -๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
๒. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการ

บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

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

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

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

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีไว้เพื่อทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์ และดูแรนด์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ซูวศ์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑ -๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่ง รัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อน การให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถ ดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือ ไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในงานที่ตนรับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

๙. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๑๐. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

๑๐.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

๑๐.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการเช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอ ภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรี และเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหา เศรษฐกิจถดถอย สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกัน กระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้น เงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ที่ผ่านมาจะเห็นว่าองค์กรภาคเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ และบุคลากรเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีพอสมควร แต่องค์กรภาครัฐกลับมีข้อจำกัด เนื่องจากสภาพปัญหาของภาครัฐในปัจจุบันที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการมี ๒ ประการ ประการแรก ความเป็นระบบราชการที่มีแนวโน้มเสื่อมถอย (Bureaucratic Pathology) เมื่อสำรวจสภาพของระบบราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะพบสภาพแนวโน้มที่กำลังเสื่อมถอยหลายประการในระบบ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขอาจเกิดปัญหาความล่มสลายของระบบ สภาพเหล่านี้ได้แก่ การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การขยายอำนาจโดยมุ่งขยายขอบเขตหน้าที่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การขยายการบริโภครักษาพยาบาล โดยมุ่งขอคนของงบประมาณและขอทรัพยากรต่างๆ มาใช้งานให้ได้จำนวนมากที่สุดการเฉื่อยชालะเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ รวมทั้งความล่าช้าในการปฏิบัติงานการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทุกประเภทและการไม่ส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี โดยระบบทำให้คนทำงานต้องใช้วิธีการนอกระบบวิ่งเต้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์และความก้าวหน้าของตนประการที่สอง การขาดการอภิบาลอย่างเป็นธรรม (Dirty Governance) ซึ่งได้แก่ การมีลักษณะเผด็จการ ไม่ยอมให้เกิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การทุจริตไม่โปร่งใส และประพฤติมิชอบ

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

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

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

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงานปรับการบริหารงานให้เป็นธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

การปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนรูปแบบของราชการอย่างขนานใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่างๆ โครงสร้างรูปแบบขององค์กร ระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการเป็นกลไกการบริหารและการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้เป็นระบบที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมทั้งประสิทธิผลที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชนโดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนิสัย การทำงานอย่างผู้จริงจังทำจริง มีผลงาน ขยัน มีความสามารถซื่อสัตย์ สุจริต กล้าคิด กล้าทำเพื่อสร้างสรรค์ สิ่งสิ่งดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยครั้งสำคัญที่สุดได้เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๕ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าวเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญสองประการกล่าวคือ ปัจจัยภายในประเทศ อันได้แก่ ภาวะในเชิงคุกคามที่เกิดจากการขยายอำนาจของระบบขุนนางซึ่งถือเป็นปัญหาต่อความมั่นคงในพระราชอำนาจ และปัจจัยภายนอกประเทศอันได้แก่แพร่ขยายของลัทธิล่าอาณานิคมของบรรดาประเทศตะวันตก โดยได้มีการจัดตั้งสภาที่ปรึกษาราชการแผ่นดินและสภาองคมนตรี และปรับปรุง เปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับการยกเลิกจตุสดมภ์และปฏิรูปโครงสร้าง ระบบบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิรูปการจตุสดมภ์ การเลิกทาส และการปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

ในส่วนของการปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดินนั้นได้ทรงเปลี่ยนแปลงให้มีการทันสมัยและสอดคล้องกับนานาอารยประเทศ โดยมีการยกเลิกระบบบริหารงานในแบบจตุสดมภ์และจัดระเบียบโครงสร้างของระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ ซึ่งแยกออกเป็นสามส่วนกล่าวคือราชการ บริหารในส่วนกลาง (กระทรวงและกรม) ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (เทศบาล) มีการยกเลิกระบบขุนนางและระบบการเกณฑ์แรงงานให้เป็นระบบข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำ

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

ความพยายามที่ผ่านมาของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการนั้นได้ผลสัมฤทธิ์ผลมาแล้วระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามก็ติดการพัฒนาของระบบราชการนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพเพื่อสานต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเกื้อหนุนให้การพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างยั่งยืน โดยเน้นพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน และได้ริเริ่มจัดให้มีนโยบายมาตรการและส่งเสริมสนับสนุนให้มีการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยมาเป็นระยะๆ

เพื่อให้ภาครัฐสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้ประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จึงได้กำหนดแผนปฏิรูประบบราชการบริหารงานภาครัฐ โดยในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐนั้นได้อธิบายถึงกรอบความคิดวิสัยทัศน์ของระบบราชการ สำคัญและกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ประกอบด้วยแผนใหญ่ๆ อยู่ ๕ แผน ดังนี้

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

ซึ่งแผน ๕ แผนนี้ประกอบด้วยแผนย่อยๆ รวม ทั้งหมด ๓๗ แผน ซึ่งมีการกำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ สำคัญของแผนแต่ละเรื่อง และกำหนดเวลาการทำงานไว้อย่างชัดเจน ผลการทบทวนและวิเคราะห์แนวทางและ มาตรการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินในช่วงเวลาที่ผ่านมามีบทสรุปของ แนวความคิดทั้งสองกระแสอันได้แก่ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย การปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด ประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความทันสมัย และการปรับให้เข้าสู่ระบบตลาดประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งเน้นถึงการทำให้เป็นประชาธิปไตย หรือเป็นความพยายามในการเปิดระบบราชการให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตย และยึดหลัก นิติธรรมนั้น ต่างมีผลต่อการวางยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ในเชิงผสมผสานของประเทศไทยอย่างชัดเจน

การพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของ ประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบท ของราชการไทย ซึ่งการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ๒ ส่วนได้แก่ ส่วนที่ ๑ เกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ส่วนที่ ๒ ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยในแต่ละส่วนนั้นมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ๒๕๔๘: ๕-๗)

๑. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ ๗ หมวดคือ
 - หมวด ๑ การนำองค์กร
 - หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
 - หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

- ส่วนที่เป็นกระบวนการสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ ๓ กลุ่มย่อยดังนี้

กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อนำให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กรผู้บริหารของราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยที่ต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพที่ ๒ จะเห็นว่า ๓ หมวดนั้นมีลูกศร ๒ ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง ๓ หมวดต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

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

กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กลุ่มนี้ส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่ประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน ภาพที่ ๖ จะเห็นว่ามีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๑ การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจส่วนลูกศร ๒ เชื่อมโยงกับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการแสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยง กับหมวด ๔ กับหมวดอื่นๆ ทุกหมวดแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการนั้นต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

- ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ ส่วนนี้เป็นส่วนการตรวจประเมินใน ๔ มิติที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่ม การนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง หมวด ๑ การนำองค์กร กับหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๒. ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายภาพรวมของส่วนราชการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ๒ หัวข้อ ได้แก่

- ลักษณะองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับประชาชนผู้รับบริการส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบ และประชาชนโดยรวม

- ความท้าทายต่อองค์กร เป็นการอธิบายถึงสภาพการแข่งขัน ความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

๓. ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการการภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อคำถามต่าง ๆ แต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ (Check List) และมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นเกณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

ในการตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการ จะพิจารณาถึงปัจจัย ๔ ปัจจัย ได้แก่แนวทางในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อปรับปรุงและการบูรณาการ การปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่างๆ ได้แก่มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสมดุลกันในมิติต่าง ๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว

- เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการเครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปใช้ประยุกต์ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

- เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ดังนั้นเกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีการเปลี่ยนแปลง การสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และกระบวนการ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์จึงทำให้งิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการโดยละเอียด หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งส่วนราชการ และสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความคล่องตัวมีนวัตกรรม และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และนับเป็นก้าวแรกที่จะนำร่องกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการพัฒนาระบบราชการ พระราชบัญญัติฉบับแรกกำหนดสาระสำคัญในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานของกระทรวงและส่วนราชการให้เป็นระบบที่ชัดเจนลดความซ้ำซ้อนในเชิงบทบาท ภารกิจของหน่วยงานต่างๆ จัดระบบและวางรากฐานเพื่อให้งานทำงานของส่วนราชการในอนาคตมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกของภาคเอกชนและประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิมล สิงห์นิล (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนาง อำเภอบ้านบ่อ จังหวัดหนองคายผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนางโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กาญจนา ทับทิมทอง (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

สุจิตราพร วานะ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีสึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

พนิตตา นรสิงห์ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

สุกัญญา มีแก้ว (๒๕๕๔) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปีสมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๓ คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ ๐.๐๕

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (๒๕๕๕) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๖๑$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๖๙$) ด้านที่ ๒ ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๕๙$) และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๕๖$) ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๕๖$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๔ แผนกงานนิติการ ($\bar{X} = ๔.๖๘$) ด้านที่ ๑ แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ด้านที่ ๓ แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านที่ ๑๐ แผนกงานคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) ด้านที่ ๒ แผนกงานจัดเก็บภาษีและการ

เก็บภาษี ($\bar{X} = ๔.๕๙$) ด้านที่ ๗ แผนกงานพัฒนา ชุมชน ($\bar{X} = ๔.๕๔$) ด้านที่ ๘ แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ($\bar{X} = ๔.๕๓$) ด้านที่ ๕ แผนกงานไฟฟ้า ($\bar{X} = ๔.๕๒$) ด้านที่ ๖ แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = ๔.๕๑$) และด้านที่ ๘ แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = ๔.๓๙$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจทั้งหมด ๑๐ ภารกิจ ได้แก่ งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีเคลื่อนที่งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน งานนิติกรงานไฟฟ้า งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๘ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๔๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๓ ๔) แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ๕) แผนกงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๑๐ ๖) แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐ ๗) แผนกงานนิติกรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๕๐ ๘) แผนกงานไฟฟ้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๐ ๙) แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๙๐ ๑๐) แผนกงานพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๐ ๑๑) แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๑๒) แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๖๐ และ๑๓) แผนกงานคุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๑๐

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

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๖$)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่างๆ 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) งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ 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

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Research) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชาชนที่มีรายชื่อขึ้นอยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กลุ่มตัวอย่าง: ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน ๓๙๓ คน จากประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตโดยใช้ทฤษฎี Taro Yamane

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย มีดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบโลเกิร์ตสเกล โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับคือ

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

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า ๔.๐๐ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	๗ สูงสุด ๑๐
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

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๕๖	๒๓๗	๓๙๓
ร้อยละ	๓๙.๖๙	๖๐.๓๑	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๙ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๑ 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	๑๙	๑๒๓	๑๒๗	๘๙	๒๓	๑๒	๓๙๓
ร้อยละ	๔.๘๓	๓๑.๓๐	๓๒.๓๒	๒๒.๖๕	๕.๘๕	๓.๐๕	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๒ รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๕ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๓ ตามลำดับ ในขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๕ ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามสถานภาพ

	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	รวม
จำนวน	๑๐๙	๒๖๖	๑๘	๓๙๓
ร้อยละ	๒๗.๗๔	๖๗.๖๘	๔.๕๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๘ รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๔ ในขณะที่สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘ ดังตาราง ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	๓๐	๖๔	๑๒๘	๖๐	๑๐๔	๗	๓๙๓
ร้อยละ	๗.๖๓	๑๖.๒๘	๓๒.๕๗	๑๕.๒๗	๒๖.๔๖	๑.๗๙	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๓๒.๕๗ รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๖ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๘ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๗ และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๓ ตามลำดับ ในขณะที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน งาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย/ อาชีพ อิสระ	นักเรียน รับจ้าง ทั่วไป ศึกษา	แม่บ้าน /พ่อ บ้าน/ เกษียณ	เกษตรกร /ประมง	ว่าง งาน	อื่นๆ	รวม	
จำนวน	๘	๓๓	๑๑	๑๖๘	๑๓	๔๘	๕๔	๒๔	๓๑	๓	๓๙๓
ร้อยละ	๒.๐๔	๘.๔๐	๒.๘๐	๔๒.๗๕	๓.๓๑	๑๒.๒๑	๑๓.๗๔	๖.๑๑	๗.๘๘	๐.๗๖	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๕ รองลงมาคือ ประกอบแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๔ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๑ ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๘ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๑ ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ และประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๔ ต่ำลำดับ ในขณะที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖ ดังตารางที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	ไม่มีรายได้	๑-๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๓๓	๙๙	๑๕๐	๑๐๓	๘	๓๙๓
ร้อยละ	๘.๓๙	๒๕.๑๙	๓๘.๑๗	๒๖.๒๑	๒.๐๔	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๗ รองลงมาคือ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๑ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑-๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๙ และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๙ ตามลำดับ ในขณะที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๔ ดังตารางที่ ๔-๖

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๑ ครั้ง/ปี	๒-๓ ครั้ง/ปี	๔-๕ ครั้ง/ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	๑๐๙	๑๑๕	๑๓๑	๓๘	๓๙๓
ร้อยละ	๒๗.๗๔	๒๙.๒๖	๓๓.๓๓	๙.๖๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๔-๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ มีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๒-๓ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๖ และจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ๑ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๔ ในขณะที่จำนวนการติดต่อขอรับบริการมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๗ ดังตารางที่ ๔-๗

ตารางที่ ๔-๘ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

	๐๘:๓๐-๑๐:๐๐ น.	๑๐:๐๑-๑๒:๐๐ น.	๑๒:๐๑-๑๔:๐๐ น.	๑๔:๐๑-เวลาปิดทำการ	รวม
จำนวน	๖๖	๑๒๒	๑๑๗	๘๘	๓๙๓
ร้อยละ	๑๖.๗๙	๓๑.๐๔	๒๙.๗๘	๒๒.๓๙	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการช่วงเวลา ๑๐:๐๑-๑๒:๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔ รองลงมาคือ มารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑-๑๔:๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๘ และมารับบริการช่วงเวลา ๑๔:๐๑-เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๙ ในขณะที่มารับบริการช่วงเวลา ๐๘:๓๐-๑๐:๐๐ น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือ ภาษี	รวม
จำนวน	๔๙	๑๒๙	๓๕	๓๔	๒๙	๑๑๗	๓๙๓
ร้อยละ	๑๒.๔๗	๓๒.๘๒	๘.๙๑	๘.๖๕	๗.๓๘	๒๙.๗๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ รองลงมาคือ รับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๗ รับบริการงานการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๗ รับบริการงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๑ และรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๕ ในขณะที่รับบริการงานโยธา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๘ ดังตารางที่ ๔-๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

	ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๔๙	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๓๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๔๕๒	๙๔.๒๐	มากที่สุด
	รวม	๔.๗๒	๐.๔๔๗	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ดังตารางที่ ๔-๑๐

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๔๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๙	๐.๔๖๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๗๕	๐.๔๓๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๖	๐.๔๒๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๒	๐.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๐.๔๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ตารางที่ ๔ - ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๗๕	๐.๔๓๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๗๓	๐.๔๔๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๗๑	๐.๔๕๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๙	๐.๔๖๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๗๒	๐.๔๕๐	๙๔.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๒	๐.๔๔๙	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๒

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๒	๐.๔๕๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๕	๐.๔๓๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๗	๐.๔๒๔	๙๕.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๔	๐.๔๓๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ดังตารางที่ ๔-๑๓

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัด นราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่าย เอกสาร	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔๒	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๗๓	๐.๔๔๖	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อ และใช้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๑	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗๒	๐.๔๕๐	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๑	๐.๔๕๒	๙๔.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๔

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาโดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๗๐	๐.๔๖๔	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๓	๐.๔๕๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๕. งานโยธา	๔.๗๒	๐.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๘	๐.๔๖๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๑	๐.๔๕๙	๙๔.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๙๓ คน ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ งานงานโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๕

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน
 ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง
 จังหวัดนราธิวาสส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๕๔	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๔๕๔	๙๔.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา
 โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้าน
 บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็น
 ร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ
 ๙๓.๘๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็น
 ร้อยละ ๙๓.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง
 จังหวัดนราธิวาสส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๕๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๔๖๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้าน
 บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ
 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็น
 ร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙
 คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๘๑	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๕๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖๔	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๖๖	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๓๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	๐.๔๕๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๑๙

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๘	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๔๑๗	๙๕.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๒	๐.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๒๐

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๔๗๑	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๐.๔๖๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๙๓ คน ส่วนงานงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๒๑

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๑ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๙
๒. มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๒
๓. สถานภาพการสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๘
๔. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๗
๕. ประกอบอาชีพ ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๕
๖. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๗
๗. ติดต่อขอรับบริการจำนวน ๔-๕ ครั้ง/ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
๘. ช่วงเวลาที่มารับบริการ ๑๐:๐๐ - ๑๒:๐๐ น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔
๙. งานที่ติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒
๑๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๐.๔๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า มีช่องทางขอติดต่อบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๑๔. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๑๕. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ งานงานโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๑๖. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๑๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๑๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๑๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐

๒๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๒๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

บรรณานุกรม

- Good, C. V. (๑๙๗๓). Dictionary of education (๓ rd ed). New York: John Wiley.
- Herzberg, F. (๑๙๗๖). The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human. Homewood, Ill.: Irwin.
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (๑๙๘๒). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.
- Millet, J. D. (๑๙๕๕). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Vroom, V. H. (๑๙๙๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.
- Weber, M. (๑๙๖๖). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (๔th ed.). New York: The Free Press.
- กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา.(๒๕๕๐). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๕๕). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๕๖. ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กุลชน ธนาพงศธร.(๒๕๒๘).การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่๒). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตกร ว่องประเสริฐ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น .
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(๒๕๓๔).ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร.(๒๕๓๙). การปกครองท้องถิ่นไทยกรุงเทพมหานคร:บริษัทพิชเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ชวงค์ ฉายะบุตร.(๒๕๓๖). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล ๘๘(๓๐): หน้า ๑๑- ๑๔.

ทิวาพร ศรีบุญณ.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิตเมืองอำเภอจังหวัดภูเก็ต.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

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

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๔๒. (๒๕๔๒). เข้าถึงได้ จากhttp://www.khaothapra.go.th/project_detail.php?hd=๑&id=๕๖๖ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๘ พ.ศ.๒๕๕๓.

ไพวัลย์ ชลาลัย.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

ราชบัณฑิตสถาน.(๒๕๔๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์

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

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

สุนันทา ทวีผล.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุปรีดา ยะประดิษฐ์.(๒๕๕๑). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล บ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่, ๒๕๕๑. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๘).คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร.

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

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

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

อมร รักษาสัตย์. (๒๕๔๖, หน้า๕๔). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

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

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

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

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
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 สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ					
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					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี