



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส  
อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศุภย์วิชัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส์ อำเภอร่องแงะ จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส์ อำเภอร่องแงะ จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๔๑ ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
<b>บทที่ ๑</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ความสำคัญของการวิจัย	๓
ขอบเขตการประเมิน	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
นิยามคำศัพท์	๓
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๔
<b>บทที่ ๒</b>	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ	๗
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๑๑
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๙
<b>บทที่ ๓</b>	
วิธีดำเนินการ	๒๑
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๑
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๑
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๑
เกณฑ์การแปลผล	๒๒
<b>บทที่ ๔</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓
<b>บทที่ ๕</b>	
ผลการศึกษา	๓๓
บรรณานุกรม	๓๕
ภาคผนวก	๓๗

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงาน

บุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงาน

ดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส
2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

### ขอบเขตการประเมิน



การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – เดือนกันยายน 2562

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาลได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอรະแงะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก

## กรอบแนวคิดการศึกษา

### ตัวแปรอิสระ

- จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ
- ช่วงเวลาที่มาติดต่อ
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- อาชีพ
- รายได้
- ที่อยู่ปัจจุบัน
- งานที่ขอรับบริการ



### ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - ด้านช่องทางการให้บริการ
  - ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
  - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อ ความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตาม กฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่น

นั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น 2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครอง ตนเอง แบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

### ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (SelfGovernment) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการคือ

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากร ประชาชนความต้องการและปัญหา ย่อมแตกต่างกัน ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้อง เป็นผู้ที่มีรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจาก ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงาน ในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครอง ท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้ง ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจาก ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของ ท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521, อ้างถึงใน กิตติธัช อัมวัฒน์กุล, 2553)

#### วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หาก เงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครอง ท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการ สร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่าง เดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็น ผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่น จัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้

ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

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

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนาจ บุนนิต, 2559)

#### 1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ

ของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

### 3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

#### 3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

#### 3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

#### 3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณสุขบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

#### 3.4) บริการสาธารณสุขจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณสุขโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณสุขของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณสุขได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุข จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุข หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณสุข เพราะบริการสาธารณสุขเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

#### 4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณสุข

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณสุขของท้องถิ่น ดังนี้

4.1) การบริการสาธารณสุขที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขปฐมภูมิ และสาธารณสุขการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย



4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พิંગพาดตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณสุขต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

#### 5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณสุข มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรคสังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณสุข รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณสุข ดังนี้

#### 5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณสุข

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

#### 5.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(3) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(4) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

#### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552)

##### 1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การ

พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

## 2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

## 3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตรโ (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

(1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
- 3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมึลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

และธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ



(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

### แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

#### 1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

##### 1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้



ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

### 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษา สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

#### 4) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (= 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (= 4.60) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (= 4.47) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (= 4.44) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.36) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.28) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.20) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 3.91) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 3.89) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (= 3.40) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.94) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.33) โดยมีติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.35) รองลงมาคือ มีติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.24) และมีติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (= 3.58)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอ

ภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร และมีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2562

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร และอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

กลุ่มตัวอย่าง คือ ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน 388 คนจากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย มีดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต้องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert, Rensis A. 1961) โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
พอใจ	5
ค่อนข้างพอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่ค่อยพอใจ	2
ไม่พอใจ	1

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.49	20.00 - 29.99	หมายถึง น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	30.00 - 49.99	หมายถึง น้อย
2.50 - 3.49	50.00 - 69.99	หมายถึง ปานกลาง
3.50 - 4.49	70.00 - 89.99	หมายถึง มาก
4.50 - 5.00	90.00 - 100.00	หมายถึง มากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ 2562 ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

##### 1.1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

	1-3 ครั้งต่อเดือน	4-6 ครั้งต่อเดือน	1-3 ครั้งต่อปี	4-6 ครั้งต่อปี	7-9 ครั้งต่อปี	มากกว่า10 ครั้งต่อปี	รวม
จำนวน	42	5	334	4	0	3	388
ร้อยละ	10.8	1.3	86.1	1.0	0	.8	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ 1-3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 86.1 ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	8:30-10:00 น.	10:01-12:00 น.	12:01-14:00 น.	14:01-เวลาปิดทำการ	รวม
จำนวน	222	134	26	6	388
ร้อยละ	57.2	34.5	6.7	1.5	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30.- 10.00 คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคือช่วงเวลา 10.01-12.30 คิดเป็นร้อยละ 34.5 และช่วงเวลา12.01-14.00 คิด



เป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ในขณะที่ช่วงเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.5 ดังตารางที่ 4-2

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	204	184	388
ร้อยละ	52.6	47.4	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.6 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.4 ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	41	197	132	18	388
ร้อยละ	10.6	50.0	34.0	4.6	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และอายุไม่ถึง 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.6 ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	รวม
จำนวน	101	256	31	388
ร้อยละ	26.0	66.0	8.0	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่า สถานภาพสมรส ร้อยละ 66.0 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 26.0 ในขณะที่หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	103	67	92	69	56	1	388
ร้อยละ	26.5	17.3	23.7	17.8	14.4	0.3	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 23.7 ตามลำดับ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย/ อาชีพ อิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	เกษตรกร/ ประมง	ว่างงาน	อื่นๆ	รวม
จำนวน	11	45	10	45	53	133	24	50	12	5	388
ร้อยละ	2.8	11.6	2.6	11.6	13.7	34.3	6.2	12.9	3.1	1.3	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 34.3 รองลงมานักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 13.7 และประกอบอาชีพอื่นๆน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.3 ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	ไม่มีรายได้	1-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	35	147	189	14	3	388
ร้อยละ	9.0	37.9	48.7	3.6	.8	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 48.7 รองลงมาคือมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 ไม่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ร้อยละ 9.0 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งานการศึกษา	งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	งานสาธารณสุข	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	รวม
จำนวน	41	146	108	26	2	65	388
ร้อยละ	10.6	37.6	27.8	6.7	.5	16.8	100.0

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคืองานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 27.8 และงานโยธามีการติดต่อขอรับบริการที่น้อยที่สุดร้อยละ 0.5 ดังตารางที่ 4-9

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

#### 3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัด นราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.50	.75	90.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.77	88.40	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.32	.78	86.40	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.11	.79	82.20	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.15	.77	83.00	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	.84	83.60	มาก
รวม	4.27	.58	85.40	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกขอยอยู่ในระดับ “มาก” โดยขอที่ว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการเท่ากับ 4.32 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่ากับ 4.18 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนเท่ากับ 4.15 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.11 ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	3.81	.99	76.20	มาก
2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.76	.98	75.20	มาก
3. พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	3.75	1.09	75.00	มาก
4. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนอง ความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	3.89	1.06	77.80	มาก
5. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยี สมัยใหม่มา ช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการ ชำระภาษีเป็นไป อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ	4.05	1.01	81.00	มาก
รวม	3.85	.87	77.00	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มา ช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไป อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.89 มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก

รวดเร็ว เท่ากับ 3.81 ช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายเท่ากับ 3.76 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ เท่ากับ 3.75 ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัด นราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	.75	88.60	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะทางท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.48	.73	89.60	มาก
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	.68	91.00	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	4.51	.74	90.20	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	.78	86.80	มาก
6.ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.18	.85	83.60	มาก
รวม	4.41	.60	88.20	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 4.55 และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเท่ากับ 4.51 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และรองลงไปในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงมัส อำเภอระแงะ จังหวัด นราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.93	1.15	78.60	มาก
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอด รถห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการและเครื่องถ่ายเอกสาร	3.86	1.22	77.20	มาก
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.94	1.23	78.80	มาก
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการ	3.90	1.15	78.00	มาก
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.89	1.12	77.80	มาก
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ	4.12	1.15	82.40	มาก
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.24	.96	84.80	มาก
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.24	.96	84.80	มาก
รวม	4.01	.94	80.20	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 388 โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.24 เรียงลำดับไป ดังแสดงในตารางที่ 4-13

### 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 4-14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัด นครราชสีมา

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	.58	85.60	มาก
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	3.85	.87	77.00	มาก
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.41	.60	88.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	.94	80.20	มาก
<b>รวม</b>	4.14	.66	82.80	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 388 โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.41 ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านช่องทางในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ดังแสดงในตารางที่ 4-14

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางมีส อำเภอร่องแงะ จังหวัดนครราชสีมา

จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความนอบน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้าใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่



- มีป้ายข้อความบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

- ที่จอดรถของสำนักงานเพื่อความสะดวกเรียบร้อย
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- พนักงานบางท่านในองค์กรให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ
- ควรมีพนักงานให้การต้อนรับ
- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่และพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น
- ควรปรับปรุงสำนักงานให้มีพื้นที่เพื่อรองรับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น
- อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของการทำงานที่ทันต่อโลกปัจจุบัน
- จุดให้บริการมีพื้นที่คับแคบ สถานที่รองรับผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
- ผู้นำบางท่านขาดหลักธรรมาภิบาล

## บทที่ 5

### สรุปผลและขอเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถาม โดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

1. มีจำนวนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.20 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.40
2. มีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.80
3. การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.50
4. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.30
5. มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.70
6. การติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 86.10
7. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมในระดับมาก ( $X = 4.14$  คิดเป็นร้อยละ 82.80) โดยมี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านของทางการให้บริการน้อยที่สุด ( $X = 3.85$  คิดเป็น ร้อยละ 77.00 )
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.27$  คิดเป็นร้อยละ 85.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ น้อยที่สุด ( $X = 4.11$  คิดเป็นร้อยละ 82.20)
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านของทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.85$  คิดเป็นร้อยละ 77.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในข้อที่ว่าด้วยพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ เกี่ยวกับช่องทางบริการน้อยที่สุด ( $X = 3.75$  คิดเป็นร้อยละ 75.00)

10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.41$  คิดเป็นร้อยละ 88.20) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ น้อยที่สุด ( $X = 4.18$  คิดเป็นร้อยละ 83.60)

11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.01$  คิดเป็นร้อยละ 80.20) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในข้อที่ว่าด้วยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด ( $X = 3.86$  คิดเป็นร้อยละ 77.20)

12. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.14$  คิดเป็นร้อยละ 82.80) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยที่สุด ( $X = 3.85$  คิดเป็นร้อยละ 77.00)

## บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบล สูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนตพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. ออนไลน์. ค้นเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2562 จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2553. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108/ตอนที่ 156/ฉบับพิเศษ หน้า 1/4 กันยายน 2534.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html).
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).

ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้  
ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. ออนไลน์. ค้นเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2562  
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.  
ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.

Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book  
Company Inc.

ภาคผนวก

ลงพื้นที่เก็บข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

