



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง
อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมืออย่างดียิ่งจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง คณะผู้ประเมินขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตงทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล อำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี จนการประเมินสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตงทุกท่าน ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการประเมินในครั้งนี้

คณะผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ในการนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทที่ ๑	๑
บทนำ	๑
ประวัติความเป็นมาของตำบลแม่มดง	๑
สภาพทั่วไป	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๑๐
ความสำคัญของการวิจัย	๑๐
ขอบเขตการประเมิน	๑๐
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๑
นิยามศัพท์เฉพาะ	๑๑
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๑๒
บทที่ ๒	๑๓
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๓
ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๓
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	๑๕
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๗
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๑๙
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	๒๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๒
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๒๓
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๕
บทที่ ๓	๒๗
วิธีดำเนินการ	๒๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๗
เกณฑ์การแปลผล	๒๘
บทที่ ๔	๒๙
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๙
บทที่ ๕	๔๕
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๔๕
ผลการศึกษา	๔๕
บรรณานุกรม	๔๘
ภาคผนวก	๕๐

บทที่ ๑

บทนำ

ประวัติความเป็นมาของตำบลแม่ตง

ตำบลแม่ตง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเวียง เดิมอยู่ในตำบลขอเลาะ เมื่อปี ๒๕๒๓ ได้แยกออกเป็นตำบลแม่ตง

คำว่า “แม่ตง แปลว่า นางไม้” ชื่อนี้เป็นชื่อของต้นไม้ชนิดหนึ่ง ในสมัยเมื่อประมาณ ๕๐ ปีก่อนเป็นต้นไม้ที่มีขนาดใหญ่มาก ติดปากชาวบ้านตลอดมา จนเป็นชื่อของหมู่บ้านหนึ่งในตำบลแม่ตง ปัจจุบันตำบลแม่ตง ประกอบด้วย ๗ หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร
- หมู่ที่ ๒ บ้านตอแล
- หมู่ที่ ๓ บ้านยะหอย
- หมู่ที่ ๔ บ้านควนกาแม
- หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ตง
- หมู่ที่ ๖ บ้านบาละ
- หมู่ที่ ๗ บ้านเปราะห์

สภาพทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่ตั้ง อาณาเขตและเขตการปกครอง

- ที่ตั้ง/พื้นที่

ตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ ๓๗,๘๒๘.๑๕ ไร่ (๖๐.๕๒๕ ตารางกิโลเมตร) เป็นพื้นที่ทางการเกษตร ประมาณ ๓๕,๐๐๐ ไร่ ดินส่วนใหญ่มีสภาพอุดมสมบูรณ์

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตตำบลแว้ง	อำเภอเวียง	จังหวัดนราธิวาส
ทิศใต้	ติดต่อกับเขต ตำบลไเล้จูด	อำเภอเวียง	จังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตตำบลมาโมง	อำเภอสุคิริน	จังหวัดนราธิวาส
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตตำบลขอเลาะ	อำเภอเวียง	จังหวัดนราธิวาส

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ประกอบด้วย หมู่บ้านจำนวน ๗ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร	นายอับดุลอาชี	มะยูโซ๊ะ	ผญบ.
หมู่ที่ ๒ บ้านตอแล	นายกอเซ็ง	มุซอ	กำนัน
หมู่ที่ ๓ บ้านยะหอย	นายซูลกีฟลี	รอมือลี	ผญบ.
หมู่ที่ ๔ บ้านควนกาแม	นายวีรศักดิ์	ยาลี	ผญบ.
หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ตง	นายสัญชัย	อะลีละ	ผญบ.
หมู่ที่ ๖ บ้านบาละ	นายอาสมิ	สะมะแอ	ผญบ.
หมู่ที่ ๗ บ้านเปราะห์	นายนูเด็ง	อาแวกือแฉะ	ผญบ.

ประชากร

จำนวนประชากรแยกเป็นรายหมู่บ้าน ตามเพศ จำนวนครัวเรือน ลำดับจำนวนประชากรข้อมูลราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอเวียง ณ วันที่ ๑๖ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ตาราง : แสดงชื่อหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน หลัง
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านจือแร	๘๓๐	๙๐๓	๑,๗๓๓	๕๐๘
๒	บ้านตอแล	๔๔๒	๔๔๑	๘๘๓	๑๙๑
๓	บ้านยะหอย	๙๘๐	๙๖๘	๑,๙๔๘	๔๒๐
๔	บ้านควนกาแม	๔๓๓	๔๓๓	๘๖๖	๑๙๕
๕	บ้านแม่ตง	๓๓๗	๓๕๕	๖๙๒	๑๖๖
๖	บ้านบาเลาะ	๓๗๕	๓๕๘	๗๓๓	๑๖๑
๗	บ้านเปราะห์	๒๗๒	๓๐๘	๕๘๐	๑๑๙
รวม		๓,๖๖๙	๓,๗๖๖	๗,๔๓๕	๑,๗๖๐

อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนยาง ทำสวนผลไม้ เช่น ลองกอง เงาะ ทุเรียน ข้าวโพด และพืชผักต่าง ๆ

ส่วนการเลี้ยงสัตว์ไว้ใช้งาน และบริโภคเอง เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่ และปลาน้ำจืด เป็นต้น รายได้เฉลี่ยค่อนข้างต่ำ

ภูมิประเทศ

โดยทั่วไปของตำบลแม่ตง (มีความลาดเอียง, ที่ราบ, ภูเขา ฯลฯ) มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๔๒ ผ่านทางทิศตะวันออก แหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองเว้ง ซึ่งเป็นคลองหลักไหลผ่านทางทิศเหนือ และยังมีหนองน้ำ และอ่างเก็บน้ำ ได้แก่

๑. คลองเว้ง เป็นลำคลองที่ประชาชนสามารถนำน้ำไปใช้ทั้งอุปโภค บริโภค และการเกษตร มีน้ำไหลตลอดปี แต่ฤดูร้อนมีน้ำน้อย

๒. บึงจือแร (หมู่ที่ ๑) มีเนื้อที่ประมาณ ๑๓๑ ไร่ กรมชลประทานได้ขุดลอกทำเป็นบึงสาธารณะ และปล่อยพันธุ์ปลาต่าง ๆ เพื่อให้ราษฎรบริโภค รวมทั้งน้ำใช้ในการเกษตร นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตงกำลังปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยว

๓. บึงแม่ตง (หมู่ที่ ๕) มีเนื้อที่ประมาณ ๓๐ ไร่ กรมชลประทานได้ขุดลอก และปล่อยพันธุ์ปลาต่าง ๆ เพื่อให้ราษฎรบริโภค เป็นต้น

ทรัพยากรธรรมชาติ

- บึงจือแร สภาพเดิมเป็นบึงน้ำจืดธรรมชาติ มีทางเดินรอบริมฝั่ง เป็นป่าไม้ที่บ และมีส่วนยางพาราเป็นวงรีตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร มีเนื้อที่ประมาณ ๑๓๑ ไร่ น้ำในบึงลึกประมาณ ๑.๕ เมตร เป็นที่อยู่อาศัยของปลานานาชนิด มีเตา ตะพาน้ำ ฯลฯ ปัจจุบันได้ดำเนินการปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

- บึงแม่ตง เป็นบึงน้ำจืด รูปร่างลักษณะเป็นวงรี ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่ตง มีเนื้อที่ ๓๐ ไร่ กำลังปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- ศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์ฯ จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่
 ๑. ศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิดจะมาเกาะ หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร ตำบลแม่ตง
 - โรงเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนสังกัด สพฐ.เขต ๒ จังหวัดนราธิวาส (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน) จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
 ๑. โรงเรียนบ้านตอแล โดย - เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน โดยนางสาวซาอี่เราะ สะมะแอ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
 ๒. โรงเรียนบ้านยะหอย โดยนายปาเดอลี เจ๊ะอาลี เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
 ๓. โรงเรียนนิคมสร้างตนเองแว้ง โดยนายสุพล วาสแสดง เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
 ๔. โรงเรียนบ้านแม่ตง โดยนางนิลา รอหะ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนฯ จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่
 ๑. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลแม่ตง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร ตำบลแม่ตง
- โรงเรียนตาติกา จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่
 ๑. โรงเรียนตาติกาอรัระหะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร ตำบลแม่ตง
 ๒. โรงเรียนตาติกาตายิด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านตอแล ตำบลแม่ตง
 ๓. โรงเรียนตาติกาบุรูลอิสาน ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ บ้านยะหอย ตำบลแม่ตง
 ๔. โรงเรียนตาติกาอรัระหะห์ (นิคมเก่า) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ บ้านควนกาแม ตำบลแม่ตง
 ๕. โรงเรียนตาติกาอัลอะห์มาดี (ตชด.๔๔๖) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ บ้านควนกาแม ตำบลแม่ตง
 ๖. โรงเรียนตาติกาอะห์ดอตุลอิสลามียะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ตง ตำบลแม่ตง
 ๗. โรงเรียนตาติกาอะห์ดอตุลอิสลามียะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ บ้านบาละ ตำบลแม่ตง
 ๘. โรงเรียนตาติกาบาร์โฮม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๗ บ้านเปราะห์ ตำบลแม่ตง

ศาสนา

- มัสยิด ๘ แห่ง
- มัสยิดอาละห์ ๑๑ แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๓ แห่ง ได้แก่
 ๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยะหอย รับผิดชอบ ๒ หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ ๑ บ้านจือแร และหมู่ที่ ๓ บ้านยะหอย
 ๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านควนกาแม รับผิดชอบ ๒ หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ ๒ บ้านตอแล และหมู่ที่ ๔ บ้านควนกาแม
 ๓. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแม่ตง รับผิดชอบ ๓ หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ตง, หมู่ที่ ๖ บ้านบาละ และหมู่ที่ ๗ บ้านเปราะห์

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๑. จุดยุทธศาสตร์สิ่งหนึ่ง สถานีตำรวจภูธรบูเกะตา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ตง ตำบลแม่ตง

๒. ชุดคุ้มครองตำบลแม่ต่ง (ชคต.) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ บ้านบาละ ตำบลแม่ต่ง

การบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคม

๑. ถนนทางหลวงที่ผ่าน คือ ถนนแวง (บุญเกี๊ยะตา) – สู้โงโก-ลก

๒. ตำบลแม่ต่งมีถนนสายหลัก (ลาดยาง) จำนวน ๔ สาย

- สายสุเหรา-บ้านยะหอ ระยะทาง ๑๓ กิโลเมตร
- สายบ้านบาละ – เขาสามสิบ ระยะทาง ๒ กิโลเมตร
- สายบ้านยะหอ – แม่ต่ง ระยะทาง ๑.๕ กิโลเมตร
- สายจือแร – ควนกาแม ระยะทาง ๖ กิโลเมตร

๓. ถนนคอนกรีต ๑๙ สาย

๔. ถนนลูกรัง ๑๒ สาย

การไฟฟ้า

ครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๑,๗๖๐ ครัวเรือน

น้ำอุปโภค – บริโภค

มีน้ำประปาใช้ จำนวน ๑,๗๖๐ ครัวเรือน

การบริหารงานสำนักงานตำบลแม่ต่ง ประกอบด้วย

๑. ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าประจำตำบลแม่ต่ง
๒. เจ้าหน้าที่ปกครอง
๓. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
๔. สมาชิกอาสาสมัครรักษาดินแดน(อส.)
๕. บัณฑิตอาสาพัฒนามาตุภูมิ
๖. บัณฑิตอาสาแรงงาน

การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต่ง

กระบวนการบริหารงานบุคคล

๑. สำนักปลัด
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต่ง มีทั้งหมด ๒๙ คน แยกเป็นพนักงานส่วนตำบล ๑๓ คน ครู ๑ คน พนักงานจ้างตามภารกิจ ๑๑ คน พนักงานจ้างทั่วไป ๔ คน ดังตารางต่อไปนี้

ส่วนราชการ	บริหารท้องถิ่น			อำนวยการท้องถิ่น			วิชาการ				ทั่วไป			พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส	ภารกิจ	ทั่วไป	
สำนักปลัด	-	-	-	๑	-	-	-	๔	-	-	๑	๑	-	๔	๙	๒๐
กองคลัง	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	๒	-	๑	-	๕
กองช่าง	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๒	๒	๖
กองศึกษาฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	๑	๓
รวม	-	-	-	๓	-	-	-	๔	-	-	๓	๓	-	๙	๑๒	๓๔

ส่วนราชการ	สายงานผู้สอน						รวม
	ครูผู้ช่วย	คศ. ๑	คศ. ๒	คศ. ๓	คศ. ๔	คศ. ๕	
กองการศึกษาฯ	-	-	๑	-	-	-	๑
รวม	-	-	๑	-	-	-	๑

รายชื่อคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่มดง

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแม่มดง

๑. นางฮามือละห์ ลาเต๊ะ นายก อบต.
๒. นายอิสมะแอ หะยีอาแซ รองนายก อบต.
๓. นายนาเซ อารง รองนายก อบต.
๔. นางอัจฉรา สะโอมิง เลขานุการนายก อบต.

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแม่มดง

๑. นายยูดี อารง ประธานสภา อบต.
๒. นายรอซาลี มะเย็ง รองประธานสภา อบต.
๓. นายฟิรดาว อาลี สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ ๒
๔. นายอาสือมาน กาเดร์ สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ ๓
๕. นายคอยเดร์ มะเย็ง สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ ๔
๖. นายมะยูโซ๊ะ หามะ สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ ๕
๗. นายเจ๊ะหลง เจ๊ะอุเซ็ง สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ ๖

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ตามมาตรา ๒๘๔ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะและการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, ม.ป.ป.) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นในฐานะนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติกำหนดนโยบายและควบคุมกำกับดูแลการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนฝ่ายบริหารประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล แยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นผู้ใช้อำนาจบริหารราชการ โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาฝ่ายประจำซึ่งแบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยมีข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕), ๒๕๔๖)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังเช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการ

ฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร มาตรา ๖๘ มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ค้ำครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง เป็นต้น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒) นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๖ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ สังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๔)

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหลักในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชนและพัฒนาพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างรอบด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด สถานะเช่นนี้เป็นผลมาจากนโยบายกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมทั้งการปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุด ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกๆ ด้านในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนา

ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการใน ท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตงทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยการดำเนินการขององค์การปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการ สาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วยการพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใครๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อเกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น คณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้

เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

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

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชน ในเขตที่รับผิดชอบด้าน ต่างๆ เช่น งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยในปี ๒๕๖๙ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ๑) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านระบอบการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ และ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยทำการประเมินในช่วงเดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๙ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเต็ม ๕ ร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕-๖๐ คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้ กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประ โยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดย หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านโยธา งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบ แทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทนราธิวาสประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

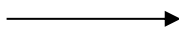
๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาค เท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ
๔. ความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
๕. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมี ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะดวกของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา
ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- อาชีพประจำ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
- งานที่ขอรับบริการ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของหน่วยงาน

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีความจำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การสร้างเครื่องมือ ตลอดจนการวิเคราะห์และอภิปรายผล ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น ๘ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่หนึ่ง ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนที่สอง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ ส่วนที่สาม แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ส่วนที่สี่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ห้า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ส่วนที่หก แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ ส่วนที่เจ็ด การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และส่วนที่แปด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

๑. ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
๓. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๔. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
๕. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
๖. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และเป็นกลไกที่รัฐใช้ในการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดบริการสาธารณะไปสู่พื้นที่ เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงนำเสนอความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และหลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยที่ทำการศึกษา

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization) หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ โดยให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานพอสมควรภายใต้การกำกับดูแล

ของรัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๖) กล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งตัวแทนเข้ามาบริหารจัดการกิจการของท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้กรอบของกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลกลาง

โกวิท พวงงาม (๒๕๖๕) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารจัดการตนเองในกิจการบางอย่างที่เป็นเรื่องของท้องถิ่นโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ วีระศักดิ์ เครือเทพ (๒๕๖๕) ที่ระบุว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นคือหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะระดับพื้นที่ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบร่วมของนิยามข้างต้น อาจสรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่ การมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย การมีเขตพื้นที่และประชากรที่แน่นอน การมีองค์การบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชน การมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและบุคลากรภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ (ธนพร ศรีสุข, ๒๕๖๖)

๒.๑.๒ ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและการเสริมสร้างประชาธิปไตยหลายประการ ประการแรก เป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นสถาบันที่ฝึกฝนและปลูกฝังให้ประชาชนเรียนรู้การปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารในระดับที่ใกล้ชิดที่สุด อันเป็นการเตรียมความพร้อมของพลเมืองสำหรับการมีส่วนร่วมในระดับชาติต่อไป (โกวิท พวงงาม, ๒๕๖๕)

ประการที่สอง เป็นกลไกในการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงสามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ดี และสามารถจัดบริการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมเฉพาะของแต่ละพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๖)

ประการที่สาม เป็นกลไกในการลดภาระของรัฐบาลกลาง โดยการแบ่งเบาภารกิจในการจัดบริการสาธารณะระดับพื้นที่ ทำให้รัฐบาลกลางสามารถทุ่มเทกำลังไปยังภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติได้มากขึ้น

ประการที่สี่ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นและลดความเหลื่อมล้ำ ผ่านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มาจากความต้องการของประชาชน และการจัดสรรทรัพยากรไปสู่พื้นที่ที่ขาดแคลน ธนพร ศรีสุข (๒๕๖๖) ระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณะ ดังนั้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นภารกิจที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม

วัตถุประสงค์และหลักการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์หลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกได้เป็น ๔ ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง เพื่อจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประการที่สอง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการท้องถิ่น ประการที่สาม เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ

สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ และประการที่สี่ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๖)

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่บนหลักการสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งเป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจและการบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการตรวจสอบ หลักความเป็นอิสระในการบริหาร (Local Autonomy) ภายใต้กรอบกฎหมาย และหลักความรับผิดชอบต่อประชาชน (Accountability) ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานและพร้อมถูกตรวจสอบ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, ๒๕๖๕) หลักการเหล่านี้สะท้อนเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่มุ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยหลักในการจัดบริการสาธารณะระดับพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบล โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะในเขตตำบลซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๖)

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสององค์กรหลัก ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน มีหน้าที่ในการพิจารณาข้อบัญญัติ อนุมัติงบประมาณ และตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและรับผิดชอบการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการและพนักงานส่วนตำบลในการปฏิบัติงานประจำ (ธนพร ศรีสุข, ๒๕๖๖)

ในด้านอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ครอบคลุมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๖) ภารกิจที่หลากหลายเหล่านี้สะท้อนบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็น เพื่อสะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นแนวคิดหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการมักเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงนำเสนอ

ความหมายของความคาดหวัง ความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดตัวแปรและมิติในการวัด

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก หรือการคาดการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่ควรเกิดขึ้นหรือสิ่งที่ตนจะได้รับในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ความต้องการส่วนบุคคล การบอกเล่าของผู้อื่น และการสื่อสารจากผู้ให้บริการ (ปิยะนุช ทองคำ, ๒๕๖๖) ในบริบทของการให้บริการ ความคาดหวังหมายถึงระดับของบริการที่ผู้รับบริการเชื่อว่าตนควรจะได้รับก่อนที่จะเข้ารับบริการจริง ซึ่งจะกลายเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับ

นักวิชาการได้อธิบายว่าความคาดหวังต่อบริการมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับที่ปรารถนา (Desired Service) ซึ่งเป็นระดับบริการที่ผู้รับบริการหวังว่าจะได้รับ ไปจนถึงระดับที่ยอมรับได้ (Adequate Service) ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ช่องว่างระหว่างสองระดับนี้เรียกว่าเขตแห่งการยอมรับ (Zone of Tolerance) หากบริการที่ได้รับอยู่สูงกว่าระดับที่ปรารถนา ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ แต่หากต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้ จะเกิดความไม่พอใจ (ปิยะนุช ทองคำ, ๒๕๖๖) แนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการบริหารบริการภาครัฐ เพราะการจัดการความคาดหวังของประชาชนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและการส่งมอบบริการให้เป็นไปตามหรือเหนือความคาดหวัง จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง โดยทั่วไปหมายถึงสภาวะทางจิตใจที่แสดงออกถึงความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับ (สุภาวดี แก้วมณี, ๒๕๖๕) ในบริบทของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อบริการนั้น หากการรับรู้ต่อบริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ (๒๕๖๕) ได้นิยามความพึงพอใจในการรับบริการว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ซึ่งเป็นผลสะสมจากการมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรในหลายจุดสัมผัสทั้งด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับ วรธนา บุญมี (๒๕๖๗) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการภาครัฐเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารงาน เพราะสะท้อนถึงคุณภาพและความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นความพึงพอใจจึงไม่ใช่เพียงความรู้สึกส่วนบุคคล แต่เป็นข้อมูลป้อนกลับที่มีคุณค่าต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

การอธิบายกลไกการเกิดความพึงพอใจสามารถอาศัยทฤษฎีหลายทฤษฎี ทฤษฎีแรกคือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งเสนอว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสูง เริ่มจากความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน

แต่ละลำดับขั้นได้รับการตอบสนอง แนวคิดนี้ช่วยอธิบายว่าการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในหลายระดับจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (อ้างถึงใน สุภาวดี แก้วมณี, ๒๕๖๕)

ทฤษฎีที่สองคือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) ที่สร้างความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในบริบทของการบริการ ปัจจัยด้านความสะอาด รวดเร็ว และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อาจเปรียบได้กับปัจจัยจูงใจ ขณะที่ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบได้กับปัจจัยค้ำจุน (อ้างถึงใน วรรณา บุญมี, ๒๕๖๗)

ทฤษฎีที่สามและมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการศึกษาความพึงพอใจในบริการคือทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectancy-Disconfirmation Theory) ที่เสนอโดย Oliver ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับการรับรู้ผลการปฏิบัติจริงหลังรับบริการ หากผลจริงเป็นไปตามหรือดีกว่าความคาดหวัง (Positive Disconfirmation) จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผลจริงต่ำกว่าความคาดหวัง (Negative Disconfirmation) จะเกิดความไม่พึงพอใจ (อ้างถึงใน ปิยะนุช ทองคำ, ๒๕๖๖) ทฤษฎีนี้เป็นรากฐานสำคัญของแบบจำลอง SERVQUAL ที่ใช้วัดคุณภาพบริการจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถจำแนกได้หลายกลุ่ม สุภาวดี แก้วมณี (๒๕๖๕) สรุปว่าปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ต้องมีความชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ความสุภาพ และความเอาใจใส่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องมีความพร้อมและเพียงพอ และด้านช่องทางการให้บริการที่ต้องเข้าถึงได้ง่ายและหลากหลาย

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ ที่อาจมีผลต่อระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (วรรณา บุญมี, ๒๕๖๗) ความเข้าใจในปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการออกแบบเครื่องมือในการประเมิน และการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลคือการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ หลักการให้บริการที่ดี และแนวคิดวงจรการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหรือองค์กรหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น โดยมีลักษณะเป็นการกระทำที่จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่สร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (นักสวรรณ อินทร์ทอง, ๒๕๖๖) ในความหมายเชิงการบริหาร การให้บริการหมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อส่งมอบคุณค่าและตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการ ตั้งแต่การต้อนรับ การให้ข้อมูล การดำเนินการตามคำขอ ไปจนถึงการติดตามผล โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุด

ในบริบทของภาครัฐ การให้บริการหมายถึงการที่หน่วยงานของรัฐดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด โดยยึดหลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม และการคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ (นภัสวรรณ อินทร์ทอง, ๒๕๖๖) ซึ่งแตกต่างจากการบริการของภาคเอกชนที่มุ่งแสวงหากำไร การให้บริการภาครัฐจึงต้องคำนึงถึงความทั่วถึงและการไม่เลือกปฏิบัติเป็นพิเศษ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าที่จับต้องได้ ๔ ประการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

ประการแรก ความไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น สัมผัส หรือทดลองใช้ก่อนการซื้อหรือการรับบริการได้ ผู้รับบริการจึงต้องอาศัยความเชื่อมั่นและการรับรู้ในการประเมินคุณภาพ

ประการที่สอง ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค (Inseparability) กล่าวคือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง คุณภาพของบริการจึงขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ ณ ขณะนั้น (ศิริพร วงศ์ทอง, ๒๕๖๖)

ประการที่สาม ความแตกต่างไม่คงที่ของบริการ (Heterogeneity หรือ Variability) กล่าวคือ คุณภาพของบริการอาจแตกต่างกันไปในแต่ละครั้ง ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เวลา สถานที่ และสถานการณ์ ทำให้การควบคุมมาตรฐานของบริการทำได้ยากกว่าสินค้า

ประการที่สี่ ความไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) กล่าวคือ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ล่วงหน้า หรือเก็บไว้ใช้ในภายหลังได้ หากไม่มีการใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โอกาสในการให้บริการนั้นก็จะสูญหายไป (ศิริพร วงศ์ทอง, ๒๕๖๖) ความเข้าใจในลักษณะเฉพาะเหล่านี้มีความสำคัญต่อการออกแบบและการบริหารจัดการบริการให้มีคุณภาพและสม่ำเสมอ

หลักการให้บริการที่ดี

หลักการให้บริการที่ดีที่ได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวางคือหลักการของ Millett ซึ่งเสนอว่าการให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการมีปริมาณการให้บริการและทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (อ้างอิงใน นภัสวรรณ อินทร์ทอง, ๒๕๖๖)

นอกจากหลักการของ Millett แล้ว นักวิชาการไทยยังได้เสนอหลักการให้บริการที่ดีเพิ่มเติมในบริบทภาครัฐ เช่น การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินและปรับปรุงบริการ (ศิริพร วงศ์ทอง, ๒๕๖๖) หลักการเหล่านี้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

วงจรการให้บริการและจุดสัมผัสบริการ

แนวคิดวงจรการให้บริการ (Service Cycle) อธิบายว่าการรับบริการของผู้รับบริการประกอบด้วยชุดของจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints หรือ Moments of Truth) หลายจุดต่อเนื่องกัน ตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังรับบริการ ในแต่ละจุดสัมผัสผู้รับบริการจะเกิดการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการ ความประทับใจหรือความไม่พอใจในแต่ละจุดจะสะสมและส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม (นภัสวรรณ อินทร์ทอง, ๒๕๖๖) แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าการบริหารบริการที่ดีต้องให้ความสำคัญกับทุกจุดสัมผัส ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล การต้อนรับ กระบวนการดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามผล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอดกระบวนการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของคุณภาพการให้บริการ แบบจำลอง SERVQUAL และมิติของคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนแนวคิดช่องว่างของคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นกรอบสำคัญในการสร้างเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการกับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง (พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์, ๒๕๖๗) หากการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับมีค่าเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพ แต่หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าคุณภาพบริการยังไม่เป็นที่น่าพอใจ

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวคิดที่ประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่ใช่จากมุมมองของผู้ให้บริการเพียงฝ่ายเดียว ด้วยเหตุนี้การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงต้องอาศัยการรับฟังเสียงและการจัดการรับรู้ของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนคุณภาพบริการอย่างแท้จริง และนำไปสู่การปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์, ๒๕๖๗)

แบบจำลอง SERVQUAL และมิติคุณภาพการให้บริการ

แบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายที่สุดในการวัดคุณภาพการให้บริการ แบบจำลองนี้เสนอว่าคุณภาพการให้บริการสามารถประเมินได้จาก ๕ มิติหลัก ที่เรียกโดยย่อว่า RATER ได้แก่ (อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์, ๒๕๖๗)

มิติที่หนึ่ง ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสและใช้เป็นเครื่องประเมินคุณภาพเบื้องต้น

มิติที่สอง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ ตรงตามกำหนดเวลาและมาตรฐาน

มิติที่สาม การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมในการช่วยเหลือและให้บริการอย่างรวดเร็ว การไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยโดยไม่จำเป็น

มิติที่สี่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ห้า การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเข้าใจ การให้ความสนใจต่อความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล และการเข้าถึงบริการได้ง่าย (อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์, ๒๕๖๗)

มิติทั้งห้านี้ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย รวมถึงการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มนตรี ชัยวงศ์, ๒๕๖๖)

แนวคิดช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ

นอกจากมิติทั้งห้าแล้ว Parasuraman และคณะยังได้เสนอแนวคิดช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Gap Model) ซึ่งอธิบายว่าความไม่พึงพอใจในบริการเกิดจากช่องว่างหรือความแตกต่างในกระบวนการให้บริการ ๕ ช่องว่าง ได้แก่ ช่องว่างที่หนึ่ง ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังนั้น ช่องว่างที่สอง ระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารกับการกำหนดมาตรฐานการบริการ ช่องว่างที่สาม ระหว่างมาตรฐานการบริการกับการส่งมอบบริการจริง ช่องว่างที่สี่ ระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารที่ให้กับผู้รับบริการ และช่องว่างที่ห้า ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลรวมของช่องว่างทั้งสี่ก่อนหน้านี้ (อ้างถึงใน มนตรี ชัยวงศ์, ๒๕๖๖)

แนวคิดช่องว่างนี้มีคุณค่าในเชิงการบริหาร เพราะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาคุณภาพบริการเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมักออกแบบเครื่องมือโดยอาศัยมิติทั้งห้าของ SERVQUAL เป็นกรอบเพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการ (มนตรี ชัยวงศ์, ๒๕๖๖)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะเป็นแนวคิดหลักที่กำหนดบทบาทและภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของบริการสาธารณะ ประเภทของบริการสาธารณะ หลักการสำคัญของบริการสาธารณะ และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

ความหมายของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความผาสุกและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่ได้มุ่งแสวงหากำไรเป็นหลัก (อรุณี พัฒนกุล, ๒๕๖๖) บริการสาธารณะครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดโครงสร้างพื้นฐาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนแต่ภาคเอกชนอาจไม่สามารถจัดทำได้อย่างทั่วถึงหรือเป็นธรรม

ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะหมายถึงกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความ

ต้องการเฉพาะของท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน (อรุณี พัฒนกุล, ๒๕๖๖) การจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพจึงเป็นภารกิจหลักและเป็นเหตุผลของการดำรงอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประเภทของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ที่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะของกิจกรรม อาจแบ่งได้เป็นบริการสาธารณะทางปกครอง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและการบังคับใช้กฎหมาย บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเชิงธุรกิจ เช่น การประปา การไฟฟ้า และบริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา สาธารณสุข และวัฒนธรรม (ธัญญรัตน์ โพธิ์ศรี, ๒๕๖๗)

เมื่อจำแนกตามผู้จัดทำ อาจแบ่งได้เป็นบริการสาธารณะระดับชาติที่จัดทำโดยราชการส่วนกลาง และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบล บริการสาธารณะที่จัดทำส่วนใหญ่เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนโดยตรง เช่น การจัดหาน้ำสะอาด การบำรุงรักษาถนน การจัดการขยะ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการส่งเสริมอาชีพ (ธัญญรัตน์ โพธิ์ศรี, ๒๕๖๗)

หลักการสำคัญของบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะตั้งอยู่บนหลักการสำคัญหลายประการ หลักการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในทางกฎหมายมหาชนคือหลักการสามประการของ Louis Rolland (Rolland's Laws) ได้แก่ หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ (Continuity) ซึ่งกำหนดว่าบริการสาธารณะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เพราะเป็นบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หลักความเสมอภาคของบริการสาธารณะ (Equality) ซึ่งกำหนดว่าประชาชนทุกคนต้องได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะ (Adaptability) ซึ่งกำหนดว่าบริการสาธารณะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (อ้างถึงใน อรุณี พัฒนกุล, ๒๕๖๖)

หลักการเหล่านี้สะท้อนถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบริการสาธารณะที่ดี และเป็นเกณฑ์สำคัญในการประเมินคุณภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถจัดบริการได้อย่างต่อเนื่อง เสมอภาค และปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ย่อมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้ (ธัญญรัตน์ โพธิ์ศรี, ๒๕๖๗)

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ที่เสนอโดย Denhardt และ Denhardt เป็นกระบวนทัศน์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองข้อวิจารณ์ต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่เสนอว่ารัฐควรมองประชาชนในฐานะพลเมือง (Citizen) ที่มีสิทธิและมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของบริการสาธารณะ ไม่ใช่เพียงผู้บริโภคบริการ โดยเน้นการสร้างคุณค่าสาธารณะร่วมกัน การส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และบทบาทของภาครัฐในการรับใช้ประชาชน (Serving) มากกว่าการกำกับควบคุม (Steering) หรือการพายเรือ (Rowing) (อ้างถึงใน สมพงษ์ เจริญสุข, ๒๕๖๗)

หลักการสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่ประกอบด้วยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สาธารณะ การเห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองเหนือความเป็นผู้ประกอบการ การให้ความสำคัญกับคนมากกว่าผลผลิตภาพ และการยึดถือประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมเป็นแกนกลาง แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (สมพงษ์ เจริญสุข, ๒๕๖๓)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากการให้บริการของภาคเอกชน และมีกรอบกฎหมายและมาตรฐานกำกับที่ชัดเจน ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอหลักการให้บริการประชาชนของภาครัฐ กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

หลักการให้บริการประชาชนของภาครัฐ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐยึดหลักการที่แตกต่างจากภาคเอกชน เนื่องจากต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความเป็นธรรมเป็นสำคัญ หลักการสำคัญประกอบด้วย หลักการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) ซึ่งมุ่งออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของประชาชนเป็นหลัก หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการ หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ หลักการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และหลักการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (กิตติชัย นาคเจริญ, ๒๕๖๖) สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การให้บริการประชาชนของภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจและลดภาระของประชาชน โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีมาใช้ และการพัฒนาทัศนคติและจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ (Service Mind) (กิตติชัย นาคเจริญ, ๒๕๖๖)

กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนของภาครัฐมีกรอบกฎหมายสำคัญกำกับ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่ระบุขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ใช้ในการขออนุญาตให้ชัดเจน เพื่อลดการใช้ดุลพินิจและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (สุนิสา เกียรติกุล, ๒๕๖๖)

กรอบกฎหมายเหล่านี้สะท้อนเจตนารมณ์ของรัฐในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และเป็นพันธะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติตามหลักการและกรอบกฎหมายดังกล่าวหรือไม่ (สุนิสา เกียรติกุล, ๒๕๖๖)

มาตรฐานและมิติการประเมินการให้บริการภาครัฐ

การประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมักใช้กรอบการประเมินที่ครอบคลุมมิติสำคัญหลายด้าน สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น กรอบที่นิยมใช้ประกอบด้วย ๔ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งประเมินความชัดเจน สะดวก และรวดเร็วของขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งประเมินความหลากหลาย และการเข้าถึงช่องทางบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประเมินความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และการเอาใจใส่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประเมินความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (กิตติชัย นาคเจริญ, ๒๕๖๖)

กรอบการประเมินทั้ง ๔ ด้านนี้มีความสอดคล้องกับมิติคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL และเป็นกรอบที่หน่วยงานประเมินอิสระใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างแพร่หลาย การใช้กรอบมาตรฐานเดียวกันช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างหน่วยงานและระหว่างปีได้ อันเป็นประโยชน์ต่อการติดตามพัฒนาการของคุณภาพบริการ (สุนิสา เกียรติกุล, ๒๕๖๖)

การให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลให้การให้บริการประชาชนของภาครัฐพัฒนาไปสู่รูปแบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และลดต้นทุนของทั้งภาครัฐและประชาชน แนวคิดนี้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาบริการดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (จิรวัดน์ แสงทอง, ๒๕๖๗)

สำหรับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น การพัฒนาบริการดิจิทัลยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ บุคลากร และความพร้อมของประชาชนในการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบริการดิจิทัลควบคู่กับการรักษาบริการแบบดั้งเดิมสำหรับประชาชนที่ยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี ถือเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนในยุคปัจจุบัน (จิรวัดน์ แสงทอง, ๒๕๖๗)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นกระบวนทัศน์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิรูประบบราชการและการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอความหมายและที่มาของแนวคิด หลักการสำคัญ การนำมาปรับใช้ในบริบทไทย และความเชื่อมโยงกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายและที่มาของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) หมายถึง แนวคิดในการบริหารงานภาครัฐที่นำหลักการและวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะลูกค้า และการลดขนาดและบทบาทของภาครัฐ (ประเสริฐ วัฒนกิจ, ๒๕๖๖) แนวคิดนี้เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ ๑๙๘๐ ในประเทศอังกฤษ นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย เพื่อตอบสนองต่อวิกฤตความไม่มีประสิทธิภาพและความสิ้นเปลืองของระบบราชการแบบดั้งเดิม

Hood เป็นนักวิชาการที่สังเคราะห์ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขณะที่ Osborne และ Gaebler ได้เสนอแนวคิดการปฏิรูประบบราชการในหนังสือ Reinventing Government ที่เสนอให้ภาครัฐ

ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง (Steering) มากกว่าการลงมือปฏิบัติเอง (Rowing) และให้ความสำคัญกับการแข่งขัน การมุ่งเน้นลูกค้า และการวัดผลการปฏิบัติงาน แนวคิดเหล่านี้ได้กลายเป็นรากฐานของการปฏิรูประบบราชการในหลายประเทศ (อ้างถึงใน ประเสริฐ วัฒนกิจ, ๒๕๖๖)

หลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีหลักการสำคัญหลายประการ ได้แก่ การมุ่งเน้นผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ (Results-oriented) มากกว่ากระบวนการและกฎระเบียบ การให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะลูกค้า (Customer focus) และการตอบสนองความต้องการของประชาชน การนำกลไกตลาดและการแข่งขันมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจและการให้ความยืดหยุ่นในการบริหาร การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการเน้นความประหยัด ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (วิชัย ธรรมรักษ์, ๒๕๖๗)

หลักการเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการบริหารงานภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะเครื่องมือในการวัดคุณภาพและประสิทธิผลของบริการ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจึงเป็นกลไกที่สอดคล้องโดยตรงกับหลักการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพราะเป็นการนำเสียงของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง (วิชัย ธรรมรักษ์, ๒๕๖๗)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในบริบทไทยและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเทศไทยได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการอย่างเป็นระบบตั้งแต่ต้นทศวรรษ ๒๕๔๐ โดยเฉพาะภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดหลักการบริหารราชการที่มุ่งประโยชน์สุขของประชาชน ผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า การลดขั้นตอน การปรับปรุงภารกิจ การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ประเสริฐ วัฒนกิจ, ๒๕๖๖)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ได้กลายเป็นกรอบสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐทุกระดับรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยึดถือในการบริหารงาน แนวคิดเหล่านี้ได้ผลักดันให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานมากขึ้น (วิชัย ธรรมรักษ์, ๒๕๖๗)

ความเชื่อมโยงกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายมิติ ประการแรก หลักการกระจายอำนาจและการให้ความยืดหยุ่นในการบริหารสอดคล้องกับหลักการปกครองท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญกับอิสระในการบริหาร ประการที่สอง การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและการตอบสนองความต้องการของประชาชนสอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดบริการสาธารณะ และประการที่สาม การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการติดตามและปรับปรุงคุณภาพบริการ (ประเสริฐ วัฒนกิจ, ๒๕๖๖)

อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในบริบทท้องถิ่นก็มีข้อพึงระวัง โดยเฉพาะการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าอาจละเลยมิติของความเป็นพลเมืองและการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของบริการ ด้วยเหตุนี้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่จึงถูกนำมาเสริมเพื่อให้การบริหารงานท้องถิ่นสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน (วิชัย ธรรมรักษ์, ๒๕๖๗) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงควรครอบคลุมทั้งมิติของคุณภาพบริการและมิติของการมีส่วนร่วม เพื่อสะท้อนภาพที่ครบถ้วนของการบริหารงานท้องถิ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ ที่ดำเนินการในช่วง พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร และวิธีการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

สุภาวดี แก้วมณี (๒๕๖๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด งานวิจัยเสนอแนะให้ปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน

มนตรี ชัยวงศ์ (๒๕๖๖) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง ๕ ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด งานวิจัยชี้ว่าการพัฒนาความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการให้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับความพึงพอใจ

วรรณภา บุญมี (๒๕๖๗) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ครอบคลุมงานบริการหลายด้าน เช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันโดยตรง อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากขึ้น

พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์ (๒๕๖๗) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล โดยเปรียบเทียบระหว่างบริการแบบดั้งเดิมและบริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของระบบมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุยังคงนิยมใช้บริการแบบดั้งเดิม ซึ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นในการรักษาบริการหลายช่องทางควบคู่กัน

กิตติชัย นาคเจริญ (๒๕๖๖) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ความโปร่งใส และการลดขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน งานวิจัยเสนอแนะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาระบบการบริการที่ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินและปรับปรุงบริการ

จิรวุฒน์ แสงทอง (๒๕๖๗) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานและการออกแบบระบบมีผลต่อความพึงพอใจ ขณะที่อุปสรรคสำคัญคือความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีในพื้นที่ชนบทและความรู้ด้านดิจิทัลของประชาชน

การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการนำมาใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสังเคราะห์ประเด็นสำคัญได้หลายประการ ประการแรก งานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ยังมีบางด้านที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการพัฒนาช่องทางการให้บริการ ประการที่สอง งานวิจัยจำนวนมากใช้แบบจำลอง SERVQUAL และกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นกรอบหลักในการวัดความพึงพอใจ ประการที่สาม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในหลายงานวิจัย และประการที่สี่ การพัฒนาบริการดิจิทัลเป็นแนวโน้มสำคัญ แต่ยังคงคำนึงถึงความพร้อมของประชาชนและการรักษาบริการหลายช่องทาง ผลการสังเคราะห์เหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การเลือกตัวแปรและมิติในการวัดความพึงพอใจ และการออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ มีความครบถ้วน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ Survey (Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม Field Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก (In -depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙

กลุ่มตัวอย่าง : ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๓๖๕ คน จากประชาชนทั้งหมด โดยใช้วิธีการทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

ข้อมูลทุติยภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

เกณฑ์การแปลผล

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

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

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ดังนี้

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

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทน์นาธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูล เป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทน์นาธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๙๗	๑๖๘	๓๖๕
ร้อยละ	๕๓.๙๗	๔๖.๐๓	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทน์นาธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๗ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๓ 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	๓๖	๕๗	๙๙	๙๓	๖๓	๑๗	๓๖๕
ร้อยละ	๙.๘๖	๑๕.๖๒	๒๗.๑๒	๒๕.๔๘	๑๗.๒๖	๔.๖๖	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทน์นาธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๒ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๘ มีอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๖ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๖ ตามลำดับ ในขณะที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๒๙	๕๒	๗๙	๘๔	๑๑๖	๕	๓๖๕
ร้อยละ	๗.๙๕	๑๔.๒๕	๒๑.๖๔	๒๓.๐๑	๓๑.๗๘	๑.๓๗	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๘ รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๑ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๔ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๕ และ สำเร็จการศึกษาระดับประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕ ตามลำดับในขณะที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ ประกอบ การ /เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย / อาชีพ อิสระ	นัก เรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประ มง	ว่าง งาน	รวม
จำนวน	๓๕	๗๔	๒๘	๕๕	๒๖	๖๗	๒๕	๓๒	๒๓	๓๖๕
ร้อยละ	๙.๕๙	๒๐.๒๗	๗.๖๗	๑๕.๐๗	๗.๑๒	๑๘.๓๖	๖.๘๕	๘.๗๗	๖.๓๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๖ ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๙ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๗ ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๒ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕ ตามลำดับ ในขณะที่ว่างงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้น ไป	รวม
จำนวน	๔๒	๒๖	๙๗	๑๑๘	๒๕	๕๗	๓๖๕
ร้อยละ	๑๑.๕๑	๗.๑๒	๒๖.๕๘	๓๒.๓๓	๖.๘๕	๑๕.๖๒	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๓ รองลงมาคือ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๘ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑ ตามลำดับ ในขณะที่รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณ ภัย	งาน โยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือภาษี	งาน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	รวม
จำนวน	๔๘	๗๒	๕๕	๘๐	๒๖	๕๓	๓๑	๓๖๕
ร้อยละ	๑๓.๑๕	๑๙.๗๓	๑๕.๐๗	๒๑.๙๒	๗.๑๒	๑๔.๕๒	๘.๔๙	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๒ รองลงมาคือ รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๓ รับบริการงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗ และรับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๒ ตามลำดับ ในขณะที่รับบริการงานบริการด้านโยธา มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗.๑๒ ดังตารางที่ ๔-๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จันทน์ราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จันทน์ราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน		ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๑๐	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๕๕	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๔๐๐	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๐.๓๓๕	๙๘.๐๐	มากที่สุด
รวม		๔.๙๐	๐.๓๒๘	๙๘.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จันทน์ราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๗

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๙๙	๐.๑๐๐	๙๙.๘๐	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๑๐	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๕๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๙๘	๐.๑๒๕	๙๙.๖๐	มากที่สุด
๕.ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙๓	๐.๓๐๐	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๖	๐.๕๘๐	๙๕.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	๐.๓๑๐	๙๘.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔ – ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๙๗	๐.๑๕๐	๙๙.๔๐	มากที่สุด
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๘๙	๐.๓๕๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๙๙	๐.๑๐๐	๙๙.๘๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๘๖	๐.๓๘๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๙๔	๐.๒๙๐	๙๘.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๓	๐.๒๕๕	๙๘.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๖	๐.๒๙๐	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๕๕	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๕	๐.๔๐๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๓	๐.๔๖๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๘	๐.๔๑๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘๐	๐.๔๘๕	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๔๐๐	๙๗.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จัหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๓	๐.๕๔๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๙๒	๐.๒๕๐	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๘๖	๐.๔๖๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๕๕	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๙๕	๐.๒๓๕	๙๙.๐๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๐๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๘	๐.๓๒๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๙๗	๐.๑๘๐	๙๙.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๐	๐.๓๓๕	๙๘.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อง อำเภอเวียง จัหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๑

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๙๑	๐.๓๒๒	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๒	๐.๓๐๘	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๘๗	๐.๓๙๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๙๑	๐.๓๕๕	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๕. งานโยธา	๔.๙๓	๐.๓๔๘	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๘๙	๐.๔๒๘	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๗.งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๙๐	๐.๔๐๒	๙๘.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๐	๐.๓๗๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานบริการด้านโยธามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๑๒ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่มด อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๒๓๒	๙๙.๖๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๘๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๙๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๓	๐.๒๗๕	๙๘.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	๐.๓๒๒	๙๘.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่มด อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๑๓

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๔	๐.๒๕๒	๙๘.๘๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๘	๐.๒๓๕	๙๙.๖๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๘๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๐.๓๖๒	๙๘.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๒	๐.๓๐๘	๙๘.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๕๒	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๓๑๒	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๒๘	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๐.๕๘๒	๙๔.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๓๙๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ เท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๓๒๕	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๓๔๕	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๖	๐.๓๕๘	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๐.๔๔๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	๐.๓๕๕	๙๘.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อ
คุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๒	๐.๔๒๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๓๘๐	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๙	๐.๑๐๐	๙๙.๘๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๔๘๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๓	๐.๓๔๘	๙๘.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก
ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด
เท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๕๐	๙๙.๔๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๔๕๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๓	๐.๔๐๒	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๔๖๐	๙๕.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๙	๐.๔๒๘	๙๗.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๘

จากตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่งตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๙	๐.๑๐๐	๙๙.๘๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๓๐	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๙๓	๐.๔๐๒	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	๐.๓๖๐	๙๘.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๐	๐.๔๐๕	๙๘.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่งตง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๑๙

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตามแบบสอบถามของ กรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส พบว่า

- ๑.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๗ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๓
- ๒.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๒
- ๓.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๘
- ๔.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗
- ๕.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนต่อเดือน ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๓
- ๖.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๒

๗.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๘.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๙.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าพื้นที่ ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐

ตามลำดับ ในขณะที่มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๑๐.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๑๑.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๑๒.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานบริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๑๓.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๑๔.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๑๕.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๑๖.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๑๗.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๑๘.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๑๙.กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาคือด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

บรรณานุกรม

สถาบันพระปกเกล้า (ม.ป.ป.) การกระจายอำนาจ <https://shorturl.asia/SwOzd>

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ ๕ (๒๕๔๖) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๒๔ ก. ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๖ สืบค้นจาก

<https://prt.parliament.go.th/server/api/core/bitstreams/๓๓๔๖๒๕๙c-๘๙fo-๔๐f๙-bc๑๘-ob๕๕๙๖๒๐๔๐f/content>

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ (๒๕๖๒). สืบค้นจาก

<https://www.srichomphu.go.th/contents/post/๐๐๐๐๐๐๒๕๓-bdb๐e๐๙๑๑๘d๖๒๔๐๓ac๙๑c๒๐๒๐๕๖a๙.pdf>

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๙. (๒๕๔๙) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๒ ก ๘ มกราคม ๒๕๕๐ สืบค้นจาก

<https://www.khokpho-abt.go.th/contents/post/๐๐๐๐๐๐๓๗๒-๔๓d๔๐๐๐๒๗๔๗๓๙๙fo๕๗๗ba๒๕๖c๑cd๔a.pdf>

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ (๒๕๖๐) ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก. ๖ เมษายน ๒๕๖๐ สืบค้นจาก

<https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๐/A/๐๔๐/๑.PDF>

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๕๖๖) คู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

กิตติชัย นาคเจริญ (๒๕๖๖) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วารสารการบริหารท้องถิ่น, ๑๖(๒), ๔๕-๖๓

โกวิทย์ พวงงาม (๒๕๖๕) การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

จิรวัดน์ แสงทอง (๒๕๖๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ , ๙(๑), ๗๘-๙๖

กิตติเดช ศรีสมบัติ (๒๕๖๖). แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ วารสารสังคมศาสตร์และการบริหาร, ๑๒(๓), ๑๑๒-๑๓๐

ธนพร ศรีสุข (๒๕๖๖) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดบริการสาธารณะ วารสารการเมืองการปกครองท้องถิ่น, ๘(๒), ๑๒-๔๐

ธัญญรัตน์ โพธิ์ศรี (๒๕๖๗) บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : แนวคิดและการจัดการ วารสารการบริหารและการพัฒนา, ๑๑(๑), ๕๕-๗๔

นภัสวรรณ อินทร์ทอง (๒๕๖๖) แนวคิดและหลักการให้บริการที่ดีในองค์กรภาครัฐ วารสารบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์, ๖(๓), ๙๐-๑๐๘

ปิยะนุช ทองคำ (๒๕๖๖) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, ๗(๒), ๓๓-๕๒

ประเสริฐ วัฒนกิจ (๒๕๖๖) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการปฏิรูประบบราชการไทย วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, ๑๔(๑), ๑-๒๒

พงษ์ศักดิ์ รัตนพงษ์ (๒๕๖๗) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ ในยุคดิจิทัล วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน, ๑๐(๒), ๖๖-๘๕

มนตรี ชัยวงศ์ (๒๕๖๖) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารวิชาการการบริหารและการจัดการ, ๕(๑), ๔๐-๕๙

วรรณมา บุญมี (๒๕๖๗) การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน, ๑๓(๒), ๘๘-๑๐๗

วิชัย ธรรมรักษ์ (๒๕๖๗) หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารการบริหารปกครอง, ๑๒(๑), ๑๕-๓๔

วีระศักดิ์ เครือเทพ (๒๕๖๕) การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย : ทบทวนแนวคิดและทิศทาง วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ๒๐(๑), ๑-๒๕

ศิริพร วงศ์ทอง (๒๕๖๖) ลักษณะและการบริหารจัดการงานบริการในภาครัฐ วารสารบริหารศาสตร์, ๙(๒), ๗๐-๘๙

สมพงษ์ เจริญสุข (๒๕๖๗) การบริการสาธารณะแนวใหม่กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการเมือง, ๘(๑), ๒๕-๔๔

สุนิสา เกียรติกุล (๒๕๖๖) มาตรฐานและกรอบกฎหมายในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ วารสารนิติศาสตร์และการบริหารรัฐกิจ, ๗(๑), ๕๐-๖๘

สุภาวดี แก้วมณี (๒๕๖๕) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วารสารการบริหารท้องถิ่นและนวัตกรรม, ๔(๒), ๓๐-๔๙

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, กมลรัตน์ สุขสวัสดิ์, และ ปรีชา มณีรัตน์ (๒๕๖๕) พฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจในการรับบริการ กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรุณี พัฒนกุล (๒๕๖๖) แนวคิดและหลักการบริการสาธารณะในการบริหารงานภาครัฐ วารสารการบริหารการพัฒนา, ๑๐(๑), ๑๑-๓๐

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569)

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

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 1. ☐ ชาย
 2. ☐ หญิง
2. อายุ
 1. ☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี
 2. ☐ อายุ 20-29 ปี
 3. ☐ อายุ 30-39 ปี
 4. ☐ อายุ 40-49 ปี
 5. ☐ อายุ 50-59 ปี
 6. ☐ อายุ 60 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ☐ ปริญญาตรี
 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. 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. ☐ อื่น ๆ
5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (โดยประมาณ)
 1. ☐ น้อยกว่า 2,000 บาท
 2. ☐ 2,001 – 4,000 บาท
 3. ☐ 4,001 – 6,000 บาท
 4. ☐ 6,001 – 8,000 บาท
 5. ☐ 8,001 – 10,000 บาท
 6. ☐ มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. งานที่ขอรับบริการ
 1. ☐ งานการศึกษา
 2. ☐ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 3. ☐ งานสาธารณสุข
 4. ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 5. ☐ งานโยธา
 6. ☐ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี
 7. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
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 ขอความบอกจุดบริการ / 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					
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
งานบริการด้านโยธา					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

☐ จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

☐ จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี