

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลัก ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. วิสัยทัศน์ประเทศไทย
5. ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกรถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัยวัฒน์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล ติวานนท์, อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

Vroom, 1964, p.29 ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

Wallenstein (1971, p. 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Davis (1976, p. 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Hornby, 2000 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมา

ประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Abraham Maslow, (1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรัก ต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

Alderfer, (1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์ (Abraham Maslow) จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

Frederick K. Herzberg, (1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อ ได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนี้มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ที่ต้องการให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ต้นดีพุลวินัย (2538, หน้า 5 – 8 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งใน ส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้องการ มีความต่อเนื่องและการพัฒนา งานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

#### ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ ภารกิจที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการ



ให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

#### องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ
2. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

Lucy, Gilbert and Birkhead, (1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ใช้จ่ายนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

### หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millet อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วเรจันท์ ภาศิริรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน

### 3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชวงส์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6, 26-28, 34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัด คุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงาน บริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6) ได้แบ่ง ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้ง 22 ในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาสื่ออื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

- 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษา มาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้ มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล และ
- 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อ การบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1) ความสำคัญต่อหน่วยงาน ของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการ ต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและบริการ โดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความ ห่วงเห่น และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาล ต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจสอบรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่ง นั้น ได้รับการชมเชยไปด้วย
- 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการ

ปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพ สำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัท ธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้ง ในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่ เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย 2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 26-27) ได้นำเสนอว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการ ตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้ S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน พึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จาก ผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน ควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ท้ออย่าง สม่ำเสมอ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ 3 I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของ ผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของ องค์กรหน่วยงานราชการของตนด้วย C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อน น้อม อ่อนโยน สุภาพ มี มรรยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการ คาดหวังเอาไว้ จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมี ทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ ยุ่งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามารับ บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น 3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไป ปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับ การประเมินจาก ผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็น ตัวตัดสิน

คุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ 3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน 3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้า โศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ ยินได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่ง ออกไปบรรเทาทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน 3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และ เชี่ยวชาญ ชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของ รัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์ 3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่วุ่นวาย ไม่มีพิธีต้องเป็นเจ้าขุนมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้อง จับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน 24 3.6 ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้ รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และ ได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อ ได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ 3.7 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาล สถิติ ยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยว เป็นที่พึ่งได้ 3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อ ตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้ใกล้ 3.9 ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วย สาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อ นอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น 3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวม ปลูกต้นไม้ใบหญ้า ใว้ร่มขึ้นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือ เครื่องมือเครื่องใช้

ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้น ความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรใน การให้บริการด้วย 4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตาม คาดหวังถือว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็น การให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการ ภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้าง หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้ 4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมี เป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายาม กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการ จะต้องมีความมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หาก ผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนอง การบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ 25 เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับ บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึก ที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ 4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมา ติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และ เรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอ บริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้น ได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่ รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็กอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะ

คนใช้รู้สึก ไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ 4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการ ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ 4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อม แสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมี บรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก 4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตาม เขาต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจ ต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคน ย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึง การปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้ 4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของ การบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการ 26 ที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วย ไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อน โยน รู้จัก ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ 4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของ การบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้ บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติที่ตอบสนอง และความ ประทับใจของผู้รับบริการนำมา



กำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของ การบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน บริการทุกฝ่าย ซึ่งมี บทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะ ปฏิบัติงาน การ ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และ ความ คาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงาน ใน หน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ 5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของ ภาครัฐไทย การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและ บุคคล ทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็น องค์ประกอบ สำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มี ต่อระบบ การบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็น สิ่งที่สะท้อน สมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็น ลูกค้ำผู้รับบริการของ หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงาน ภาครัฐตามแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการ ของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการ ระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมี การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่เป็นลูกค้ำผู้มารับบริการจาก หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้อง ติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัศนวิห, 2554) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิด ใหม่ที่หน่วยงาน ภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ของไทย และข้อกำหนด จากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่า ด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการ นแนวคิดของการ บริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result- 27 based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการ ต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการ ประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อัน

เป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิง การจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้น
 ความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะ
 อย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพใน การให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจาก
 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน
 ฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่
 นำเสนอและขับเคลื่อน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ส านักงานคณะกรรมการ
 พัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติ หนึ่งใน 4 มิติของกรอบการ
 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการ จะต้องรายงานผลการ
 ปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report-SAR) และ การรายงานผลการ
 ปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดย
 กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วน ราชการจะต้อง
 รายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามคำ
 รับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วน
 ราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้
 กำหนด กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของ
 การประเมินผล การปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้(ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, 2554) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตาม
 ยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่
 ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประ โยชน์สุขต่อ ประชาชนที่มารับบริการ มิติที่
 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถใน การปฏิบัติ
 ราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่า ในการ
 ใช้เงิน เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้
 ความสำคัญต่อผู้มา รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่
 ผู้รับบริการได้ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียม
 ความพร้อม กับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยัง
 ระดับปฏิบัติการ การน าระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่ง
 การเรียนรู้ เป็นต้น สำหรับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็น
 เรื่องหนึ่งที่ ส านักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วง
 หลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้
 เสนอไปข้างต้นแล้ว ส านักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอไว้ว่า การให้บริการ

ประชาชนเป็นนโยบายที่ทุก รัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดย ตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจ 28 สำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็น กระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้ เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้น ในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่าง ภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจาก เทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้ สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่ มีความ โปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการท างานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับ เงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจาก ประชาชน แล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาว อีกด้วย และด้วย แรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของประชาชน ซึ่งความ ต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการ เปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้อง ปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและ ซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของ ภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการ ต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดย ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) อธิบายว่าตัวอย่าง ของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการ และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการ ให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางทางการดำเนินการไว้ในแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ส านักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนา คุณภาพการ ให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ไว้ได้แก่ 1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจใน คุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานราชการ และ 2) ขึ้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

## วิสัยทัศน์ประเทศไทย

ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่ การมีเอกราชอธิปไตยการดำรงอยู่อย่างมั่นคง และยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุข เป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหาร ความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมระหว่างประเทศ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

ความมั่นคง หมายถึง การมีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศในทุกระดับ ทั้งระดับประเทศ สังคม ชุมชน ครัวเรือน และปัจเจกบุคคล และมีความมั่นคงในทุกมิติ ทั้งมิติทางการทหาร เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง เช่น ประเทศมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีการปกครองระบบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์มีความเข้มแข็งเป็นศูนย์กลางและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน มีระบบการเมืองที่มั่นคงเป็นกลไกที่นำไปสู่การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล สังคม มีความปรองดองและความสามัคคี สามารถผนึกกำลังเพื่อพัฒนาประเทศ ชุมชนมีความเข้มแข็ง ครอบครัวมีความอบอุ่น ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต มีงานและรายได้ที่มั่นคง พอเพียงกับการดำรงชีวิต มีการออมสำหรับวัยเกษียณ ความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำ มีที่อยู่อาศัย และความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

ความมั่งคั่ง หมายถึง ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน จนเข้าสู่กลุ่มประเทศรายได้สูง ความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาลดลง ประชากรมีความอยู่ดีมีสุขได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน มีคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ ไม่มีประชาชนที่อยู่ในภาวะความยากจน เศรษฐกิจในประเทศมีความเข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในตลาดโลกและตลาดภายในประเทศเพื่อให้สามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนมีการสร้างฐานเศรษฐกิจและสังคมแห่งอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไป และประเทศไทยมีบทบาทที่สำคัญในเวทีโลก และมี

ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการค้าอย่างแน่นแฟ้นกับประเทศในภูมิภาคเอเชีย เป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาคทั้งการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุน และการทำธุรกิจ เพื่อให้เป็นพลังในการพัฒนา นอกจากนี้ ยังมีความสมบูรณ์ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่องไปได้ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทางการเงิน ทุนที่เป็นเครื่องมือเครื่องจักร ทุนทางสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่สามารถสร้างความเจริญ รายได้ และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่อยู่บนหลักการใช้ การรักษา และการฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ไม่ใช่ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินพอดี ไม่สร้างมลภาวะ ต่อสิ่งแวดล้อมจนเกินความสามารถในการรองรับและเยียวยาของระบบนิเวศ การผลิตและการบริโภค เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้นและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพดีขึ้น คนมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเอื้ออาทร เสียสละ เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม รัฐบาลมีนโยบายที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และทุกภาคส่วนในสังคมยึดถือและปฏิบัติตาม หลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงเพื่อการพัฒนาอย่างสมดุล มีเสถียรภาพ และยั่งยืน โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศ ในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและ ความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของ ประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผล การพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วย

- 1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
- 2) ชีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
- 4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
- 5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ
- 6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

## ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และ เป้าหมายการพัฒนาประเทศข้างต้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่จะทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศในทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ของประเทศได้รับการพัฒนายกระดับไปสู่การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่ม และพัฒนา กลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ที่จะสร้างและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ เพื่อยกระดับฐานรายได้ของประชาชนในภาพรวมและกระจายผลประโยชน์ไปสู่ภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม คนไทยได้รับการพัฒนาให้เป็นคนดี เก่ง มีวินัย คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และมีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ สามารถ “รู้ รับ ปรับใช้” เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานระบบสวัสดิการ และกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการ พัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ ” โดยประกอบด้วยยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านความมั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้าง โอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีเป้าหมายและประเด็นการพัฒนา ดังนี้

4.1 ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราชอธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มี ความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและ ภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศ ทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออานวยประโยชน์ต่อ

การดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติ ด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

4.2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพจนานุกรมแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่เราเคยทำสำเร็จในอดีต วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจ และสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่ออนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการพัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึง ปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการ กินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศไทยได้ในคราวเดียวกัน

4.3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทย มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ครอบคลุมและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มั่นใจศรัทธา อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศิลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ผู้การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นวัตกรรม ผู้ประกอบการเกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตาม ความถนัดของตนเอง

4.4 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับ ท้องถิ่น การเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจสังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ

สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

4.5 ยุทธศาสตร์ชีวิตด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการ บนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

4.6 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิด โอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรม มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม



## ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขานกกรรจ์

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขานกกรรจ์ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ที่ 9 ตำบลเขานกกรรจ์ อำเภอเขานกกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างจากอำเภอเขานกกรรจ์ ประมาณ 5 กิโลเมตร ทิศเหนือจดตำบลสระแก้ว ทิศใต้จดตำบลคลองหินปูน ทิศตะวันออกจดตำบลเขาสามสิบทิศตะวันตกจดตำบลหนองหว้า

องค์การบริหารส่วนตำบลเขานกกรรจ์ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขานกกรรจ์ มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 93.98 ตารางกิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลสระแก้ว
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลคลองหินปูน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเขาสามสิบ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองหว้า

ภูมิประเทศ สภาพโดยทั่วไป พื้นที่เป็นที่ราบมีลำคลองพระสึงและคลองสิบสามไหลผ่านพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวน นิคมสหกรณ์ฯ และเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร

#### จำนวนหมู่บ้าน แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	ชื่อบ้านวังรี	มีนายสุชาติ	ประตุตาล	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	ชื่อบ้านนา	มีนายเอกรัตน์	เขาโพธิ์งาม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	ชื่อบ้านสันติสุข	มีนายสิรภพ	บรเพชร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	ชื่อบ้านนาบน	มีนางสมหวัง	ประจันัง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	ชื่อบ้านพรสวรรค์	มีนายใหม่	อานุกา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	ชื่อบ้านหนองกระทุ่ม	มีนายสมชาย	คู่คิด	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	ชื่อบ้านโลกขาม	น.ส.อัจฉรา	ทักษิณากร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	ชื่อบ้านลุมมะค่า	มีนายชาติ	ศิลารัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน



**1.2 ลักษณะภูมิประเทศ** สภาพโดยทั่วไป พื้นที่เป็นที่ราบมีลำคลองพระสทิงและคลองสิบสามไหลผ่าน พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวน นิคมสหกรณ์ฯ และเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร เป็นที่ราบลุ่ม มีลำห้วย คลอง และสระน้ำ จึงเหมาะแก่การทำเกษตร

**1.3 ลักษณะภูมิอากาศ** ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมที่พัดเวียนประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นจากประเทศจีนลงมาปกคลุมในช่วงฤดูหนาวทำให้จังหวัดสระแก้วมีอากาศเย็นลงระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งพัดปกคลุมในช่วงฤดูฝนประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคมซึ่งทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกทั่วไป

ฤดูกาล พิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย สามารถแบ่งฤดูกาลของจังหวัดสระแก้วได้เป็น 3 ฤดูดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดเข้ามาปกคลุม โดยบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติเย็นและแห้งจะแผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทย แต่เนื่องจากจังหวัดสระแก้วอยู่ในละติจูดที่ค่อนข้างห่างไกลจากศูนย์กลางของบริเวณความกดอากาศสูงและมีเทือกเขาทางตอนเหนือของจังหวัดขวางกั้นมวลอากาศเย็นที่แผ่ลงมา อากาศจึงไม่หนาวเย็นมากนัก

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมฤดูนี้ลมฝ่ายใต้และลมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม อุณหภูมิเริ่มสูงขึ้นทำให้อากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนจัดที่สุดในรอบปี

ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้นขึ้นและมีฝนตกชุกตั้งแต่เดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป โดยมีฝนตกหนาแน่นในช่วงเดือนสิงหาคมและกันยายน

**1.4 ลักษณะของดินกลุ่มชุดดินของจังหวัดสระแก้ว** จากการจัดหมวดหมู่ดินตามลักษณะสมบัติดินจากปัจจัยการเกิดและการใช้ประโยชน์ที่ดินที่คล้ายคลึงกันพบว่าทรัพยากรดินของจังหวัดสระแก้วประกอบด้วยกลุ่มชุดดินต่างๆ เช่นกลุ่มชุดดินในพื้นที่ลุ่มจะเป็นดินเหนียวดำที่ลึกมากมีรอยแตกกระแหว่งกว้างและลึกการระบายน้ำค่อนข้างเร็วและดินอื่นๆ ส่วนพื้นที่ปลูกส่วนใหญ่ 3 อันดับแรกได้แก่ข้าวนาปี มันสำปะหลัง และอ้อยโรงงาน ตามลำดับ

**1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ** มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค - บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝายกั้นน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

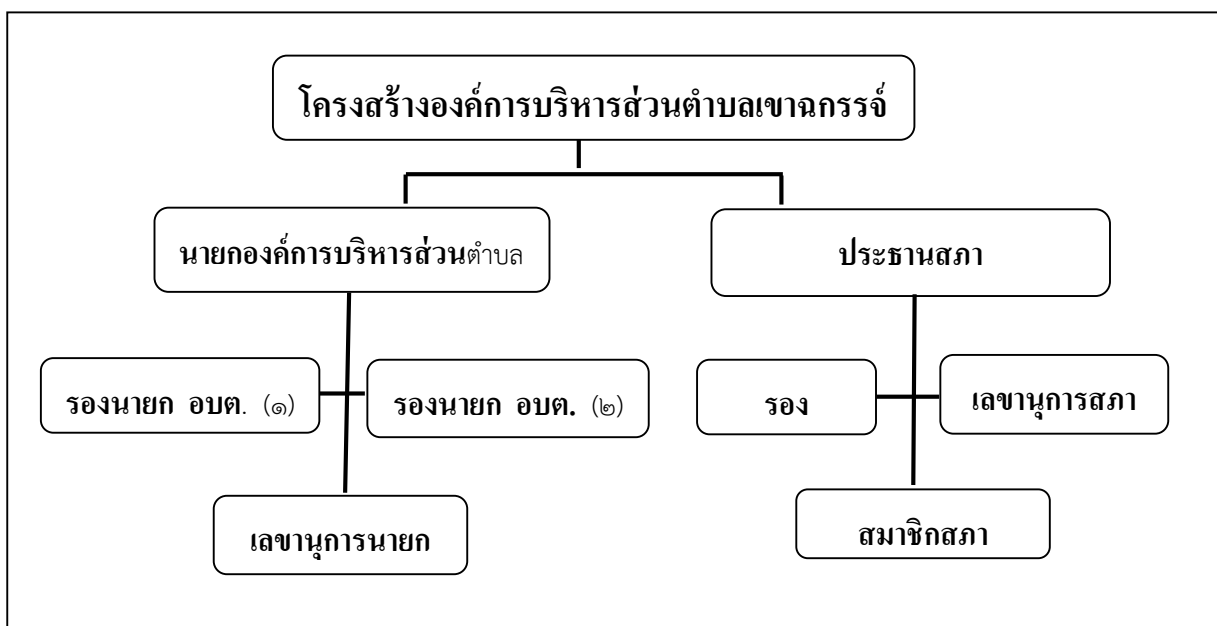
ฝาย	จำนวน 8 แห่ง
บ่อน้ำ	จำนวน 7 บ่อ
สระน้ำ	จำนวน 74 บ่อ
คลองส่งน้ำ	จำนวน 1 สาย
คลองธรรมชาติ	จำนวน 3 สาย

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 และหมู่ที่ 11

1.5 ลักษณะของไม้/ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และทางราชการปลูกในวันสำคัญของชาติ

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 ด้านการเมือง/เขตการปกครอง



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์  
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์, กันยายน 2564

ตารางที่ 2-1 ข้อมูลด้านการศึกษาคณะบริหาร

คณะผู้บริหาร	ระดับการศึกษา
นายสุริยา งามสุคนธ์รัตนา นายกองค้การบริหารส่วนตำบล	ปริญญาตรี
นายทองพูน บุญชาเรียง รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล (1)	มัธยมศึกษาตอนปลาย
นายสิทธิพงษ์ เขมะหิษฐ์ รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล(2)	มัธยมศึกษาตอนปลาย
นายสมร ประทุมทิพย์ เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล	มัธยมศึกษาตอนปลาย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เลือกสมาชิกดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาลกรรจ์ จำนวน 1 คน รองประธานสภา 1 คน และผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งรองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเขาลกรรจ์ จำนวน 2 คน เลขานุการผู้บริหาร จำนวน 1 คน

ตารางที่ 2-2 ข้อมูลสมาชิก อบต. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ตำแหน่งในสภา อบต.
1	นายกรรณิกา พรหมณี	สมาชิกสภาฯ ม. 6	ประธานสภา
2	นายสมเดช อิศระพงษ์เผ่า	สมาชิกสภาฯ ม. 1	รองประธานสภา
3	นายลำไย เจื่อมผา	สมาชิกสภาฯ ม. 1	สมาชิกสภาฯ ม. 1
4	นายสนธิ จิตติ	สมาชิกสภาฯ ม. 2	สมาชิกสภาฯ ม. 2(ลาออก)
5	นายจำเริญ จันท์เจริญ	สมาชิกสภาฯ ม. 2	สมาชิกสภาฯ ม. 2(เสียชีวิต)
6	นายไพฑูรย์ บรรเพชร	สมาชิกสภาฯ ม. 6	สมาชิกสภาฯ ม. 6
7	นายสมพงษ์ วายลม	สมาชิกสภาฯ ม. 7	สมาชิกสภาฯ ม. 7(เสียชีวิต)
8	น.ส. นารี พุทธา	สมาชิกสภาฯ ม. 7	สมาชิกสภาฯ ม. 7
9	นายคำขาว จำปาคำ	สมาชิกสภาฯ ม. 8	สมาชิกสภาฯ ม. 8
10	นายประยูร โพธิ์นิมิต	สมาชิกสภาฯ ม. 8	-เสียชีวิต-
11	นายถวิล โคกระเวียง	สมาชิกสภาฯ ม. 9	สมาชิกสภาฯ ม. 9
12	นายณรงค์ นาเรือง	สมาชิกสภาฯ ม. 9	สมาชิกสภาฯ ม. 9
13	นายพจน์ เข้มทอง	สมาชิกสภาฯ ม. 10	สมาชิกสภาฯ ม. 10
14	นายคำภา ทักษิณากร	สมาชิกสภาฯ ม.10	สมาชิกสภาฯ ม. 10
15	นายทองอินทร์ รอหันต์	สมาชิกสภาฯ ม.11	สมาชิกสภาฯ ม. 11
16	นายทองพูน ประทุมทิพย์	สมาชิกสภาฯ ม.11	สมาชิกสภาฯ ม. 11

ตารางที่ 2-3 ข้อมูลด้านการศึกษาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

จำนวนสมาชิก	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ชาย 14 คน	10	2	2	-	-	-
หญิง 2 คน	-	2	-	-	-	-
รวม 16 คน	10	4	2	-	-	-

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	ชื่อบ้านวังรี	มีนายสุชาติ	ประจูดาล	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	ชื่อบ้านนา	มีนายเอกรัตน์	เขาโพธิ์งาม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	ชื่อบ้านสันติสุข	มีนายสิริภพ	บรเพชร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	ชื่อบ้านนาบน	มีนางสมหวัง	ประจันง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	ชื่อบ้านพรสวรรค์	มีนายใหม่	อานูการ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	ชื่อบ้านหนองกระทุ่ม	มีนายสมชาย	คู่คิด	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	ชื่อบ้านโลกยางมี	น.ส.อัจฉรา	ทักษิณากร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	ชื่อบ้านลุมมะค่า	มีนายชาติ	ศิลารัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านที่ในเขต อบต. เดิมทั้งหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ที่ 1, 2, 7, 8, 10, 11 และจำนวนหมู่บ้านที่ในเขต อบต. บางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 6, 9

**2.2 การเลือกตั้ง** องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ มีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2556 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2,157 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,753 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2,157 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,753 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายก อบต. โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่อง พฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ต้องการ เกี่ยวกับข้อ

กฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากร พ.ศ.2564

ตารางที่ 2-4 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากร พ.ศ.2564

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง
1	บ้านวังรี	335	459	426
2	บ้านนา	228	254	254
6	บ้านสันติสุข	171	253	233
7	บ้านนาบน	127	160	148
8	บ้านพรสวรรค์	128	218	197
9	บ้านหนองกระทุ่ม	157	216	216
10	บ้านโคกยาง	104	141	160
11	บ้านลุมมะค่า	223	324	358
รวม		1,473	2,016	1,983
			3,999	

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเขาสงขรรค์ ๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

### 4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสงขรรค์ มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสงขรรค์จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง ตามข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2-5 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.เขาสงขรรค์	หมู่ที่ 9

ที่มา: ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสงขรรค์, 2564

ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ มีผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน  
ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ หมู่ที่ 8 บ้านพรสวรรค์ และหมู่ที่ 9  
บ้านหนองกระทุ่ม

สภาเด็กและเยาวชนตำบลเขาฉกรรจ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ได้จัดตั้งสภา  
เด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังโพธิ์ที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อ  
แสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลวังโพธิ์  
ภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคล  
ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไข  
เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร  
สภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและ  
เยาวชน

ตารางที่ 2-6 ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน
1. โรงเรียนบ้านวังรี	101
2. โรงเรียนบ้านนา(สามัคคีวิทยา)	158
3. โรงเรียนบ้านพรสวรรค์	115
รวมทั้งสิ้น	374

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ณ วันที่ เดือนพฤษภาคม 2564

#### 4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาฉกรรจ์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านเขาฉกรรจ์  
หมู่ที่ 2 และศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 6 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 6

#### 4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ปัญหาคือจาก  
ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีกรณีข้อพิพาท อุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเขาฉกรรจ์ ในปีงบประมาณ 2561 นั้นได้บรรจุโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในแผนพัฒนา  
ท้องถิ่นสี่ปี 2561-2564 และได้ดำเนินการแล้วแต่ยังไม่ครอบคลุม รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุด  
บริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่



พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบ การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

#### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรบ้านเขาฉกรรจ์ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ทราบนั้น พบว่าในเขตพื้นที่ที่มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (5) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย

ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มี บขส. แต่จะเป็นเส้นทางที่รถประจำทางวิ่งผ่านโดยวิ่งจากขนส่งจังหวัดสระแก้ว และมาอำเภอเขาฉกรรจ์ ปลายทางจังหวัดจันทบุรี

5.6 เส้นทางคมนาคม การคมนาคมของตำบลเขาฉกรรจ์มีเส้นทางที่สามารถเข้ามาสู่ตัวตำบลได้ เส้นทางหลัก ดังนี้ ถนนทางหลวงหมายเลข 317 สระแก้ว-จันทบุรี และถนนภายในตำบลเขาฉกรรจ์

ตารางที่ 2-7 ข้อมูลถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ถนนคอนกรีต		ถนนลาดยาง		ถนนลูกรัง	
		จำนวน (สาย)	ระยะทาง (เมตร)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (เมตร)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (เมตร)
1	บ้านวังรี	5	3,364	-	-	1	560
2	บ้านนา	1	4,940	-	-	1	3,480
6	บ้านสันติสุข	3	1,860	-	-	4	1,800
7	บ้านนาบน	1	1,660	-	-	3	3,120
8	บ้านพรสวรรค์	2	1,330	-	-	2	1,650
9	บ้านหนองกระทุ่ม	4	4,110	-	-	4	2,390
10	บ้านโคกยาง	2	1,950	-	-	3	2,480
11	บ้านลุมมะค่า	2	550	-	-	4	3,490
	ทางหลวงท้องถิ่น สายหนองกระทุ่ม – วังรี สก.ถ.17001	-	-	-	-	1	5,200
	ทางหลวงท้องถิ่น สายลุมมะค่า – โคกมะกอก สก.ถ. 17002	1	2,200	-	-	-	-
	ทางหลวงท้องถิ่น สาย นาบน – พรสวรรค์ สก.ถ. 17003	1	3,870	-	-	-	-
<b>รวม</b>		<b>22</b>	<b>25,834</b>			<b>23</b>	<b>24,170</b>

ที่มา: ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์, 2564

5.2 การไฟฟ้า การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย

เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

**5.3 การประปา** การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มี กิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง แต่จะมีปัญหาในปีที่ผ่านมามีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้งซึ่งทาง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ได้แก้ไขปัญหาโดยบริการส่งน้ำอุปโภค บริโภค ช่วงฤดูแล้ง สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนา แหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

**5.4 โทรศัพท์** ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานีราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

**5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์** องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีไปรษณีย์ แต่มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 8 หมู่บ้าน และมีบริการให้อินเตอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

**6.1 การเกษตร** พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีกิจกรรมการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ทำนา รองลงมา คือ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งไม่สามารถจำแนกเป็นรายหมู่บ้านได้ คือ ทำสวนผลไม้ตามลำดัด

### ข้อมูลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ)

6.2 การประมง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปลูสดัว การปลูสดัวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์มีรีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง และไม่มีร้านอาหารหรือคาราโอเกะ

6.5 การท่องเที่ยวในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์มีแหล่งท่องเที่ยวใหม่ 1 แห่ง มีลักษณะเป็นธารน้ำไหลในคลองพระสทิง มีเฉพาะในช่วงฤดูแล้ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านนา

6.6 อุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีอุตสาหกรรม แต่มีการประกอบโรงสีขนาดเล็ก และโรงสับไม้

### 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

#### การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	- แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	- แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	85	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	3 แห่ง

#### กลุ่มอาชีพ

### ตารางที่ 2-8 ข้อมูลองค์กรและกลุ่มอาชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

กลุ่ม	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	จำนวนสมาชิก (ราย)	กิจกรรม
1. กลุ่มปลูกพืชผักสวนครัว	หมู่ที่ 6	20	ปลูกพืช แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร
2. กลุ่มทอผ้าบ้านพรสวรรค์	หมู่ที่ 8	20	ทอผ้าเป็นผลิตภัณฑ์โอท็อปของหมู่บ้าน
3. กลุ่มปลูกพืชผักสวนครัวบ้านโคกยาง	หมู่ที่ 10	20	ปลูกพืช แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร
4. กลุ่มทำไม้กวาดบ้านลุมมะค่า	หมู่ที่ 11	15	ทำไม้กวาดในครัวเรือนเพื่อจำหน่าย ส่งออก
5. กลุ่มเลี้ยงโคเนื้อบ้านนา	หมู่ที่ 2	7	เลี้ยงโคเนื้อเพื่อจำหน่าย
6. กลุ่มเลี้ยงโคเนื้อบ้านนาบน	หมู่ที่ 7	7	เลี้ยงโคเนื้อเพื่อจำหน่าย



### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ได้อุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่  
วิธีการทอผ้า ทอเสื้อจากต้นกก สานแห เครื่องมือจับปลาจากไม้ไผ่

ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทย และภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ประชาชนในตำบลเขาฉกรรจ์ได้มีสินค้าพื้นเมือง  
และของฝากส่วนใหญ่จะเป็น ผ้าฝ้ายทอมือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายบ้านพรสวรรค์ ผลิตภัณฑ์แปรรูป  
จากเห็ดบ้านลุมมะค่า

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากลำคลอง (อยู่  
นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่  
สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียง

9.2 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีป่าไม้

9.3 ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์  
ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นา ไร่ สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ  
ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน  
น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำใน  
การเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่ง  
น้ำสำหรับการเกษตรเพิ่มขึ้นได้ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะ  
รวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรุดา สมพอง (2552) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ใน  
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.  
2542 (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และ (3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการ  
ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสอง

ห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษา พบว่า ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาด คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

วิทยาลัยนครราชสีมา(2552) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร่ ประจำปีงบประมาณ 2552 ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร่ ระหว่างปี พ.ศ. 2551 ถึงปี พ.ศ. 2552 จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 83.60 เป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 82.00 เป็นร้อยละ 83.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 85.20 เป็นร้อยละ 87.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 84.00 เป็นร้อยละ 84.20

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต ศูนย์ลำปาง (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553 ผลการสำรวจพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 คือ งานด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รองลงมาคือ งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการและบุคคลทั่วไปและน้อยที่สุด คือ งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ถ้าวเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการ และบุคคลทั่วไป ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 7 คะแนน โดยแยกแต่ละงานดังนี้

1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.90
2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
3. งานบริการอินเทอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประแสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านโยธา 2) ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 4) ภารกิจด้านการศึกษา 5) ภารกิจด้านรายได้หรือ



ภานี 6) การกัจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 7) การกัจด้านสาธารณสุข ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการศึกษากจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบในทั้ง 7 การกัจ โดยในการกัจการมีส่วนร่วมของประชาชน การกัจด้านโยธา การกัจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การกัจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ การกัจด้านการศึกษา การกัจด้านรายได้หรือภานี การกัจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ การกัจด้านสาธารณสุข จำนวนการกัจละ 55 และ 54 คน ผลการศึกษพบว่า การกัจการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมของการกัจทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 โดยการกัจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การกัจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 รองลงไปเป็นการกัจด้านรายได้หรือภานี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.15 การกัจด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.30 การกัจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.97 การกัจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 การกัจด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.26 และการกัจด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.75

วริศรา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูล ข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็น อันดับที่สองสามและสี่ตามล ดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย

สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการ ด้านความสะอาดสบายและ ด้านความพร้อมการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความ พึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและ อุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถ มีไม่

เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจราจรไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจุดให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปได้ด้วยความล่าช้าสำหรับ ปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) รายงานผลการศึกษาคำพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรีจังหวัดสระบุรีสามารถสรุปได้ดังนี้ 3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุน ฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20