



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ 2566

จัดทำโดย
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนมราชนครินทร์



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จัดทำโดย

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนมราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร จัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

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

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข และงานด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๐ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
ความสำคัญของการวิจัย	๖
ขอบเขตการประเมิน	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
นิยามคำศัพท์	๖
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๗
บทที่ ๒	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๒
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๗
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๒๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๒
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๔
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๘
ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของจังหวัดนราธิวาส	๓๓
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๖๐
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๐
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๐
การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๐
เกณฑ์การแปลผล	๖๐
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๑
บทที่ ๕	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๗๑
บรรณานุกรม	๗๔
ภาคผนวก	๗๖

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดในการให้บริการประชาชนของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น ลูกค้า ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้กำหนดอานาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็น รัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นใน ด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล ๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการ สาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชา สังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม ดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณา จากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับ ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุม คุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการ ปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น ๖ กลุ่ม ภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญา ท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๖)

ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ใน ความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนอง ต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจ ใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่ อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษีลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการ เลือกลง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความ รับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่เน้น ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้ กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจ ว่าเป็นที่ จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ใจเย็น, ๒๕๔๙ : ๓๙ -๕๕)

นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (ส านักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๖)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจ ว่าเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น

ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผล ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน ๔ มิติได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖) มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง ๔ มิตินี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่ว ๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตรา ๔ ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ หลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง ๔ มิติคือ มิติที่ ๑ ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์มิติที่ ๒ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ ๔ ด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส นับตั้งแต่มี พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ จวบจนสภาตำบลที่มีรายได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้ยกระดับฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอีก รูปแบบหนึ่ง มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมส่วนใหญ่ของประเทศส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๘ ในเรื่องพื้นที่ความรับผิดชอบและรายได้ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวนี้ จึงยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๘ และได้ตรา พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีสาระสำคัญดังนี้พื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งจังหวัด (โดยรวมพื้นที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นทั้งหมดอาทิ เทศบาล สุขาภิบาล อบต.) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและนอกเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดดังนี้ ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑. ตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
๒. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
๓. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
๔. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
๕. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
๖. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๗. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายกำหนด
๘. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ภายนอกเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอม จาก ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีสาระสำคัญดังนี้พื้นที่ความรับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งจังหวัด (โดยรวมพื้นที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นทั้งหมดอาทิ เทศบาล สุขาภิบาล อบต.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๔ มิติข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยนครราชสีมาราชชนครินทร์ เป็นสถานศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน ๔ ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของ การทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔ งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

๑. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
๒. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข
๔. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้แก่ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา การให้บริการในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๘๐๙,๖๖๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๖๗) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ ๐.๐๕ คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

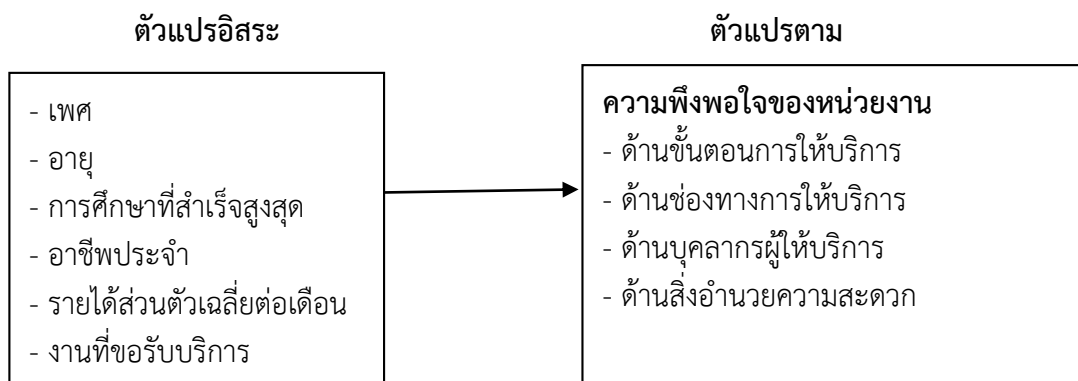
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ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

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

๔. ความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

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

กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

๑. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล ในปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและ ภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อ การวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์กรรวม ขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไก ในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการ เปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

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

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, ๑๙๘๓: ๑๕) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้าน จิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. ๑๙๘๔ ในหนังสือรายงานกิจการของ สำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือก ชายฉกรรจ์ให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ ๒

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, ๑๙๗๗: ๒๖)

๑.๑ ความหมายของการประเมินผล คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

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

๒. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, ๑๙๘๔: ๕)

๓. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, ๑๙๗๘ : ๗)

๔. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, ๑๙๗๓ : ๒๒๐)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่นำสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพ อังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คำว่า “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จอะไร และส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศ สหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

๑. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. ๑๙๐๐ – ๑๙๓๐ มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอน ก็ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุปรวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

๒. การประเมินในความหมายของการวิจัย ประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนา วิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. ๑๘๘๗ – ๑๘๘๘ Joseph M. Rice (๑๘๑๔) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกันไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มี

ประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (๑๙๘๒) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (๑๙๖๗) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถจัดให้หมดสิ้นไปได้

๑.๒ ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้า จนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมิน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจาก แนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึง ขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลง ในตัวผู้เรียนตามที่มีมุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ ๑ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถทำอะไรได้ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้น อยู่กับการกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ ๒ จากวัตถุประสงค์ตามข้อ ๑ ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ ๑

ขั้นที่ ๓ หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ ๑

ขั้นที่ ๔ หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ.๑๙๖๓ ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ "Course Improvement Through Evaluation" โดยได้นิยาม การประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทาง การศึกษาซึ่งรวมถึง การพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครู ในแนวคิดของครอนบาค การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน ๔ แนวทาง คือ

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

๒. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบาคให้ความสำคัญต่อคะแนนรายข้อมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอน จึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน

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

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

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

๑. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่เพิ่งตั้งข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกรูปแบบการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

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

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

๒. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ

๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การให้บริการที่จะนำเสนอในครั้งนี้นำประกอบไปด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

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

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันนับเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑.) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

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

การให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอรับการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจำสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการ

จะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งซึ่งลักษณะซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการ สมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีก ครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการ เรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีก ประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อ ขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความ กระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ มาขอรับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่าง กันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้อัตราฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการ ให้บริการ

๖.๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะ ประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถที่จะติดต่อขอรับบริการ จากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ใน พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยจะต้องพยายามนำบริการไปให้รับ บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการ รับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่ จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความ เสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐกล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่าง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ

ความสัมพันธ์ที่ติระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในกาให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ Millet (อ้างใน พัทธ์กษ ตรีษทิม, ๒๕๓๘ : ๓๓) กล่าวว่ เป้าหมายสำคัญของกาบริการ คือการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้ บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดคามพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม Verma (อ้างใน พัทธ์กษ ตรีษทิม, ๒๕๓๘: ๓๓) การให้บริการที่ดีส่วน หนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับ บริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบอบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลาย กลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับ

ประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการ ให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

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

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

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจน เกินไป

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทาง ใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

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

นรวิวัฒน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดง เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจใน สิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (๒๕๔๘ : ๕๐) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

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

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

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

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิด ความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยืดเยียด

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

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

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกเริ่มทั้งต้องมีความสม่ำเสมอหรือบริการทุกครั้งต้องได้รับผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการบริการ เช่นพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอตลอดเวลา (Process) ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาต่างได้ทัน รวมทั้งความสามารถในการให้บริการมีนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆต้องมีความรู้ความสามารถในสายงานของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

ด้านการคมนาคมจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน

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

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวต่อนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

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

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

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

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

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

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการ นั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรม ค่าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการ ขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละ ตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม กัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

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

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

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการ แสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า นั้น

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

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติที่ต่อต้านตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

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

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

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

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐและมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๒. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๓. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

๔. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

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

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบ ที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไป ยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมี การเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

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

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

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

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

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

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

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒) บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้ง

สองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีจำเป็นต้องการอยู่อย่างปลอดภัยหรือต้องการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นิลบล เพ็งพานิช ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะที่เป็นพลวัตร ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ตื้นนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าไป ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าทำอะไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อกรบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

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

พรธณี ชูทัยเงินจิต (๒๕๕๐ : ๑๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดทำหน่วยและการส่งเสริมการตลาด

คุลเลน (Cullen. ๒๐๐๑ : ๖๖๔) ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ

เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้นและในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีองค์กร

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

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

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

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

มิลเลท กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

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

๖. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้ สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เวเบอร์ Weber, (๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมี ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียม กันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

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

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบ ผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ พิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) พิตเจอร์รัลด์และดูแรนด์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการ ตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ให้คำจัดความยาก แต่ อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการใน สังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนขอ ประชาชน และต้องสามารถ ให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อต้อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่ สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

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

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้น การให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มทันทีต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมาก การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการ กำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้

รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายการ เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น รายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมี การจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

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

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

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

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนาย ทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการ ด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถเนั้นการให้ได้ ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันโดยจะต้องภายใน กลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

๗. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น ๒ ประเด็นหลัก กล่าวคือการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่าง ทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

๗.๑ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ ๕ เรื่องประกอบไปด้วย

๑) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

๒) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องทำหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีแตกต่างตามสภาพแวดล้อม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนน หนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และ สาธารณสุข เป็นต้น

๓) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการ ระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่าย ถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือ แรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

๔) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลาง ต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมา ส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

๕) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้อง สิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวนวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

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

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

นอกนอกจากนั้น ๒๘๐ และ ๒๘๑ ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ด้าน สังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัด การศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษา อบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลป ประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา ๒๘๑ ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑) การจัดการการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในเขตพื้นที่

๒) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอก เขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

๓) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่ง อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระ ปราศจาก การแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำ สาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.๒๗๒, ม.๒๗๔)

๗.๓ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมี ขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดย รัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิง ขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครอง ให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการ ปกครอง ท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, ๒๕๕๓: ๑๓-๑๕)

๑) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายใน ท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่ว ประเทศ โดย พื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของ ผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียง แห่งเดียว ไม่สามารถจะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้อง กระจายระบบงานให้มี ลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการ สร้างเสริมความเข้มแข็ง ให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

๒) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครอง ท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตาม วิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ของ แต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่ สำคัญคือการ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และ การที่ปกครอง ท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอน ประชาธิปไตยให้ประชาชน

๓) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับ ภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายใน ชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตาม หลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

๔) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทาง การเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการ ยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ และเป็นการ สมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

๕) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ ศูนย์กลาง มากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้าง

ความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้อง เสรีภาพ ของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่าย ของการ ตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอก ศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน ๔ ประการ ดังนี้

๑) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพ ในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็น สหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็น เอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

๒) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการ คลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยาก ที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของ ท้องถิ่น ต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บ รายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

๓) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่ เท่า เทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับ ศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

๔) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากร ไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การ กระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่น สามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญ และคุณค่าในการ ปกครอง ตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธวิธีที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของรัฐบาลกลางเสมอ

๘. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของจังหวัดนราธิวาส

๑.๑. ข้อมูลพื้นฐานทางกายภาพ

จังหวัด “นราธิวาส” เดิมชื่อ “มะนารอ” มีฐานะเป็นเพียงอำเภอหนึ่ง เรียกว่า อำเภอบางนรา ขึ้นกับเมืองสายบุรี หนึ่งในเจ็ดหัวเมืองภาคใต้ ต่อมาได้โอนไปขึ้นกับเมืองระแงะ ซึ่งเป็นหนึ่งในเจ็ดหัวเมือง เช่นกัน โดยประวัติความเป็นมาของนราธิวาส มีความเชื่อมโยงกับเรื่องราวของเมืองปัตตานี เมืองสายบุรี และ

เมืองระแงะ และใน พ.ศ. ๒๔๕๘ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสมณฑลปักษ์ใต้ทรงพระราชทานพระแสงราชศัสตราประจำเมืองและทรงดำริเห็นว่า บางนรานั้นเป็นแต่ชื่อตำบลบ้าน สมควรจะมีชื่อเมืองไว้ให้เป็นหลักฐานต่อไป จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมือง “บางนรา” เป็น “เมืองนราธิวาส” หมายถึง “ที่อยู่อันยิ่งใหญ่ของประชาชน” เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๕๘ ต่อมาใน พ.ศ. ๒๔๗๖ ได้มีการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการส ่วนภูมิภาคครั้งยิ่งใหญ่ และให้เปลี่ยนชื่อเมืองเป็นจังหวัดเมืองนราธิวาส จึงเปลี่ยนเป็น “จังหวัดนราธิวาส” จากนั้น เป็นต้นมา

๑) ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดนราธิวาส ตั้งอยู่บนฝั่งทะเลด้านตะวันออกของแหลมมลายูห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ ๑,๑๔๙ กิโลเมตรและทางรถไฟประมาณ ๑,๑๑๖ กิโลเมตร สุดชายแดนไทยมาเลเซียที่สถานีรถไฟสุโหงโกลก จังหวัดนราธิวาส มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ จดจังหวัดปัตตานีและอ่าวไทย
- ทิศใต้ จดอ่าวไทยและประเทศมาเลเซีย
- ทิศตะวันออก จดประเทศมาเลเซีย
- ทิศตะวันตก จดจังหวัดยะลา

จังหวัดนราธิวาส มีชายแดนที่เชื่อมกับรัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย ทั้งทางบกและทางน้ำมีเขตแดนติดต่อกันยาวประมาณ ๑๗๘.๖๐ กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย รวม ๓ ด้าน คือ

- (๑) ด้านสุโหงโกลก มีพื้นที่ ๖๑ ไร่ ในอำเภอสุโหงโกลก เชื่อมเมือง Rangtau Panjang รัฐ Kelantan
- (๒) ด้านตากใบ มีพื้นที่ ๓๔ ไร่ ในอำเภอตากใบ เชื่อมเมือง Tumpat รัฐ Kelantan
- (๓) ด้านบูเกะตา พื้นที่ ๔๙ ไร่ ในอำเภอแว้ง เชื่อมเมือง Bukit Bunga รัฐ Kelantan

จังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่ ๒,๗๙๗,๑๔๓.๗๕ ไร่ มีพื้นที่ป่าและภูเขาประมาณ ๒ ใน ๓ ของพื้นที่ทั้งหมด มีภูเขาหนาแน่นแถบทิศตะวันตกเฉียงใต้จดเทือกเขาสันกาลาคีรี ซึ่งเป็นแนวกั้นพรมแดนไทย-มาเลเซีย ลักษณะของพื้นที่มีความลาดเอียงจากทิศตะวันตกไปสู่ทิศตะวันออกพื้นที่ราบส่วนใหญ่อยู่บริเวณติดกับอ่าวไทยและที่ราบลุ่มบริเวณแม่น้ำ ๔ สาย คือ แม่น้ำสายบุรี แม่น้ำบางนรา แม่น้ำตากใบและแม่น้ำโก-ลก มีพื้นที่ป่าพรุจำนวนประมาณ ๓๖๑,๘๖๐ ไร่

ประสบปัญหาน้ำแล้งโดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีปริมาณน้ำฝนทั้งปีเฉลี่ยสูงถึง ๓,๐๑๙.๔ มิลลิเมตรจำนวนวันฝนตก ๑๖๓ วัน ซึ่งมีปริมาณที่สูงกว่าปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย ๓๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๒๔ - ๒๕๕๓) ๒,๔๕๗.๖ มิลลิเมตร

ฤดูร้อน อยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน อุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี ๓๒.๒ องศาเซลเซียสความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยทั้งปี ๗๘.๓๙ เปอร์เซ็นต์

๓) โครงสร้างพื้นฐาน

(๑) สาธารณูปโภค

(๑.๑) ไฟฟ้า

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ๒๐๐,๒๑๐ ราย ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่คือ ภาคครัวเรือน รองลงมาคือ ภาคสถานธุรกิจและอุตสาหกรรม และสถานที่ราชการและสาธารณะ ตามลำดับ ปริมาณกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในจังหวัดรวม ๔๕๒.๓๕ ล้านกิโลวัตต์ สามารถให้บริการไฟฟ้าครอบคลุมทั้ง ๑๓ อำเภอ

ตารางที่ ๑ : จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า และการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า จังหวัดนราธิวาส ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
จำนวนการไฟฟ้า	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๑๘๕,๔๑๑	๑๘๘,๘๔๔	๑๙๒,๐๖๐	๑๙๖,๘๘๘	๒๐๒,๒๑๐
บ้านอยู่อาศัย (น้อยกว่า ๑๕๐ กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อเดือน)	๑๒๕,๔๒๖	๑๒๖,๘๒๔	๑๒๘,๑๑๙	๑๒๙,๖๘๐	๑๒๖,๖๑๖
บ้านอยู่อาศัย (๑๕๐ และมากกว่า กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อเดือน)	๔๔,๑๒๘	๔๕,๕๙๔	๔๗,๐๑๖	๕๐,๐๒๖	๕๗,๗๘๙
กิจการขนาดเล็ก	๑๒,๔๔๔	๑๒,๗๔๔	๑๒,๙๓๖	๑๒,๗๙๔	๑๒,๗๑๗
กิจการขนาดกลาง	๓๑๗	๓๓๘	๓๖๔	๓๗๕	๓๗๙
กิจการขนาดใหญ่	๑๐	๑๑	๑๓	๑๓	๑๔
กิจการเฉพาะอย่าง	๒๒	๒๑	๒๒	๒๒	๑๕
องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	๒	-	๑	๑	๑
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	๗	๘	๘	๗	๗
ไฟชั่วคราว	๓,๐๕๕	๓,๓๐๔	๓,๕๘๑	๓,๙๘๐	๔,๖๗๒
พลังงานไฟฟ้าที่จำหน่ายและใช้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	๔๐๓,๓๖๑,๑๖๘	๔๑๓,๒๘๑,๑๖๔	๔๒๓,๒๕๓,๙๙๘	๔๓๖,๒๓๔,๖๙๐	๔๕๒,๓๕๓,๕๖๕
บ้านอยู่อาศัย (น้อยกว่า ๑๕๐ กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อเดือน)	๑๐๕,๒๔๐,๕๔๙	๑๐๕,๒๙๔,๒๘๙	๑๐๕,๔๔๕,๔๗๒	๑๑๔,๙๗๐,๐๙๒	๑๑๑,๓๓๙,๑๑๔
บ้านอยู่อาศัย (๑๕๐ และมากกว่า กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อเดือน)	๑๑๓,๔๖๑,๙๗๕	๑๒๐,๔๑๑,๐๙๓	๑๒๖,๔๕๔,๕๘๓	๑๓๑,๒๐๒,๓๔๐	๑๔๙,๔๑๐,๘๗๕
กิจการขนาดเล็ก	๗๕,๓๙๓,๒๗๕	๗๘,๕๔๘,๙๗๙	๗๙,๖๖๕,๓๖๔	๗๙,๖๗๐,๒๙๒	๘๐,๖๙๒,๐๓๓

กิจการขนาดกลาง	๖๕,๓๙๔,๑๙๓	๖๕,๗๘๓,๓๓๙	๖๖,๘๘๗,๗๑๑	๖๖,๓๐๐,๗๑๑	๖๗,๗๔๕,๙๗๖
กิจการขนาดใหญ่	๓๑,๖๘๔,๕๔๕	๓๑,๐๔๕,๔๖๔	๓๒,๙๘๔,๔๔๑	๓๖,๗๐๔,๙๙๕	๓๖,๗๐๔,๑๕๗
กิจการเฉพาะอย่าง	๘,๘๑๒,๐๒๖	๘,๕๓๐,๘๙๘	๘,๑๗๗,๙๒๗	๓,๙๓๓,๑๕๒	๒,๔๑๕,๔๕๐
องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	๓๔,๖๘๐	๓๑๐	-	-	-
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	๑๑๑,๖๙๕	๔๘,๗๐๙	๘๐,๘๑๐	๗๙,๕๒๒	๙๒,๗๓๒
ไฟชั่วคราว	๓,๒๒๘,๒๓๐	๓,๖๑๘,๐๘๓	๓,๕๕๗,๖๙๐	๓,๓๗๓,๕๘๖	๓,๙๕๓,๒๒๘

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

(๑.๒) ประปา

การประปาส่วนภูมิภาคของจังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่ให้บริการรวมทั้งสิ้น ๙ อำเภอ มีจำนวน ผู้ใช้น้ำประปา ๓๒,๗๗๐ครัวเรือน และมีอำเภอจำนวน ๔ อำเภอ ได้แก่ พื้นที่ในอำเภอบาเจาะ, อำเภอสุไหงปาดี, อำเภोजะแนะ และอำเภอเจาะไอร้อง ใช้น้ำจากประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา บ่อน้ำตื้น และบ่อน้ำบาดาล ไม่มีการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค เนื่องจากเป็นการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล โดยสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส และองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ระหว่าง ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ ๒ : สถิติการประปา จำแนกเป็นรายอำเภอ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔

อำเภอ	กำลังการผลิต (ลบ.ม.)	น้ำที่ผลิต (ลบ.ม.)	ปริมาณน้ำที่จำหน่ายแก่ผู้ใช้ (ลบ.ม.)	ปริมาณน้ำที่จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์และ รั่วไหล (ลบ.ม.)	ปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบ (ลบ.ม.)	ผู้ใช้น้ำ (ราย)
รวมยอด	๒,๑๗๐	๑๕,๖๔๙,๓๗๖	๙,๔๕๑,๑๑๐	๔,๙๖๓,๕๙๖	๑,๒๓๔,๑๙๐	๓๕,๓๘๘
เมืองนราธิวาส	๑,๐๕๐	๙,๓๗๑,๔๑๖	๔,๘๘๐,๐๙๖	๓,๔๖๓,๒๖๖	๑,๐๖๘,๐๕๔	๑๘,๖๒๓
ตากใบ	๑๐๐	๓๕๕,๓๙๖	๓๓๘,๓๑๖	๓๐,๒๐๐	๑๖,๕๐๐	๑,๒๕๐
ยี่งอ	ข้อมูลรวมอยู่กับอำเภอเมือง					
ระแงะ	๑๕๐	๗๑๘,๑๔๗	๔๕๙,๖๓๒	๒๕๕,๓๐๑	๓,๒๑๔	๑,๖๕๗
รือเสาะ	๑๔๐	๗๐๙,๖๗๑	๖๖๒,๙๓๓	๒๘๘,๑๐๗	๔๖,๗๓๘	๑,๖๙๕
ศรีสาคร	๓๐	๓๑๐,๘๕๐	๓๐๗,๗๖๔	๗๘,๖๗๒	๓,๑๘๔	๘๑๓
แว้ง	ข้อมูลรวมอยู่กับอำเภอสุไหงโก-ลก					
สุคิริน	๕๐	๒๓๐,๔๔๘	๑๒๐,๕๐๕	๔๐,๐๕๐	๑๖,๕๐๐	๖๒๐
สุไหงโก-ลก	๖๕๐	๓,๙๕๓,๔๔๘	๒,๗๒๑,๘๖๔	๘๐๘,๐๐๐	๑๒๐,๐๐๐	๑๐,๒๘๐

หมายเหตุ: พื้นที่ในอำเภอบาเจาะ, อำเภอสุไหงปาดี, อำเภोजะแนะ และอำเภอเจาะไอร้อง ไม่มีการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค (เป็นประปาหมู่บ้าน/ประปาภูเขา/บ่อน้ำตื้น)

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขานราธิวาส

(๑.๓) แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสส่วนใหญ่จะแหล่งน้ำจากบ่อบาดาลรวม ๘๑๖ แห่ง โดยมีปริมาณน้ำที่เก็บได้ ๓,๕๘๒.๘๖ ลูกบาศก์เมตร/ชั่วโมง อำเภอที่มีปริมาณน้ำที่กักเก็บไว้เพื่อใช้อุปโภคบริโภคมากที่สุด คือ อำเภอเมืองนราธิวาส รือเสาะและบาเจาะ ตามลำดับ และอำเภอที่มีปริมาณน้ำที่กักเก็บไว้ น้อยที่สุด คือ อำเภอสุคีรินและอำเภอศรีสาคร ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ : แสดงจำนวนแหล่งน้ำ จำแนกตามประเภทแหล่งน้ำ เป็นรายอำเภอ

อำเภอ/กิ่ง อำเภอ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๔							
	ประเภทแหล่งน้ำ							
	รวม	อ่างเก็บน้ำ			ฝาย คอนกรีต	คู, คลอง	บ่อบาดาล	บ่อน้ำตื้น
ใหญ่		กลาง	เล็ก					
รวมยอด	๙๕๒	-	๑	๑๑	๑๐๙	๑๕	๘๑๖	-
เมืองนราธิวาส	๑๐๘	-	๑	๑	๑	๓	๑๐๒	-
ตากใบ	๒๓	-	-	-	-	๓	๒๐	-
บาเจาะ	๘๓	-	-	๑	๓	๑	๗๘	-
ยี่งอ	๗๕	-	-	๑	๖	๗	๖๑	-
ระแงะ	๑๑๒	-	-	๒	๙	-	๑๐๑	-
รือเสาะ	๑๕๓	-	-	๒	๑๗	-	๑๓๔	-
ศรีสาคร	๔๘	-	-	-	๑๕	-	๓๓	-
แว้ง	๘๑	-	-	-	๖	-	๗๕	-
สุคีริน	๓๔	-	-	๒	๒๕	-	๗	-
สุโหงโกลก	๔๖	-	-	-	๑	๑	๔๔	-
สุโหงปาตี	๗๑	-	-	๑	๑๐	-	๖๐	-
จะแนะ	๖๔	-	-	-	๑๓	-	๕๑	-
เจาะไอร้อง	๕๔	-	-	๑	๓	-	๕๐	-

ที่มา : โครงการชลประทานนราธิวาส และกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

(๑.๔) โทรศัพท์

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ การใช้บริการโทรศัพท์มีจำนวน ๘,๖๙๘ เลขหมาย จากตารางที่ ๔ จะเห็นได้ว่า ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะลดลงมาเป็นลำดับ สะท้อนถึงพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารของประชาชนในจังหวัดนราธิวาสที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ตารางที่ ๔ : ข้อมูลการให้บริการโทรศัพท์

การให้บริการโทรศัพท์	พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔
รวม	๑๒,๘๖๖	๑๑,๕๖๘	๑๐,๖๙๑	๙,๕๙๘	๘,๖๙๘
โทรศัพท์ประจำที่	๑๐,๗๖๐	๙,๔๕๓	๘,๕๗๗	๗,๕๐๒	๖,๖๙๐
โทรศัพท์สาธารณะ	๒,๑๐๖	๒,๑๑๕	๒,๑๑๔	๒,๐๙๖	๒,๐๐๘

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

(๑.๕) การใช้อินเทอร์เน็ต

จังหวัดนราธิวาส มีสัดส่วนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อจำนวนประชากรในปี พ.ศ.พ.ศ. ๒๕๖๒ ในอัตรา ร้อยละ ๔๗.๕๘ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเป็นลำดับ จากตารางที่ ๕ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จังหวัดนราธิวาสมีจำนวน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับที่ ๒ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน แต่ยังคงที่ สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ต น้อยที่สุดในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน

ตารางที่ ๕ : สถิติใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มภาคใต้ชายแดน

การใช้อินเทอร์เน็ต		พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๒
นราธิวาส	จำนวนผู้ใช้	๑๖๙,๗๕๒	๑๙๘,๖๙๖	๒๓๐,๓๖๗	๒๙๘,๖๐๓
	ร้อยละของจำนวนประชากร	๒๗.๖๑	๓๒.๑๔	๓๗.๐๖	๔๗.๕๘
ยะลา	จำนวนผู้ใช้	๑๖๑,๙๑๑	๒๐๐,๔๑๐	๒๐๖,๕๖๕	๒๗๓,๘๘๔
	ร้อยละของจำนวนประชากร	๔๐.๘๔	๕๐.๒๗	๕๑.๕๓	๖๗.๖๙
ปัตตานี	จำนวนผู้ใช้	๒๑๒,๐๕๙	๒๖๗,๙๔๕	๒๗๗,๓๗๔	๓๘๐,๘๖๖
	ร้อยละของจำนวนประชากร	๓๗.๘๗	๔๗.๕๗	๔๘.๙๖	๖๖.๕๓

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

(๒) การคมนาคมขนส่ง

จังหวัดนราธิวาสมีศักยภาพด้านการขนส่งทั้งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ ซึ่งสามารถรองรับ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจจังหวัดนราธิวาส โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

(๒.๑) ทางบก

(๒.๑.๑) เส้นทางถนน

จังหวัดนราธิวาสเป็นโครงข่ายการจราจรในภูมิภาคตามทางหลวงหมายเลข AH๑๘ (ปัตตานี-นราธิวาส) เชื่อมต่อทางหลวงหมายเลข AH๒ เข้าสู่กรุงเทพมหานคร เชื่อมระเบียงทางทิศเหนือ ทิศตะวันออก และทิศตะวันตก



รูปที่ ๒ : เส้นทางถนนเชื่อมโยงถนนภายในประเทศและ ต่างประเทศของจังหวัด

นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงอีกเส้นทางหนึ่งที่เชื่อมกับประเทศมาเลเซีย ทางด้านชายแดน ๓ ด้าน คือ ด้านศุลกากร สุโขทัย-ลก ด้านศุลกากรตากใบ และ ด้านศุลกากรบูเก๊ะตา ผ่านทางทิศตะวันออก ของประเทศมาเลเซีย โดยใช้เส้นทางหลวง หมายเลข ๔๐๕๗ เชื่อมกับหมายเลข ทางหลวงที่ ๓ ผ่านเมืองโกตาบารู รัฐกลันตัน รัฐตรังกานู รัฐปาหัง และรัฐยะโฮร์ประเทศ มาเลเซีย ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผ่านท่าเรือโต๊ะ บาหลี ท่าเรือคอนตัน เป็นท่าเรือที่ใหญ่ที่สุดใน ประเทศมาเลเซีย และเป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อไปยังประเทศสิงคโปร์

(๒.๑.๒) ทางราง

ระบบรางในประเทศ : ปัจจุบันจังหวัดนราธิวาส มีโครงข่ายเส้นทางรถไฟสายใต้ จากกรุงเทพฯ มายังชุมทางหาดใหญ่ – ปาดังเบซาร์ และเข้าสู่ภาคตะวันตกของประเทศมาเลเซีย โดยระบบราง ของประเทศมาเลเซีย ทางด้านทิศตะวันตก ถูกพัฒนาเป็นระบบไฟฟ้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเป็นรถไฟไฟฟ้า ความเร็วปานกลาง ส่วนเส้นทางรถไฟสายชุมทางหาดใหญ่ – สุโขทัย-ลก (จังหวัดนราธิวาส) ซึ่งเป็น เส้นทางที่ผ่านเข้าตอนกลางของพื้นที่จังหวัดนราธิวาสในลักษณะแบ่งพื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านตะวันออก กับพื้นที่ภูเขาด้านตะวันตกจากกันจะเห็นว่า แม้จะมีสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสอย่างต่อเนื่อง แต่การขนส่ง ทางรางและการเดินทางของประชาชน ยังมีความนิยมที่จะใช้ระบบรางในการขนส่งและเดินทาง ทั้งนี้เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการใช้บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวน สินค้าที่ขนส่งผ่านทางระบบราง เท่ากับ ๖๖๑,๔๘๓ กิโลกรัม เพิ่มขึ้นจาก ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่มีจำนวนสินค้า ๖๕๘,๙๑๒ กิโลกรัม ร้อยละ ๐.๓๙ และผู้โดยสารจำนวน ๓๗๕,๑๙๗ คน มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๑ที่มีผู้โดยสารจำนวน ๓๗๐,๕๘๑ คน ร้อยละ ๑.๒๕ ระบบรางระหว่างประเทศ : เดิมประเทศไทยและประเทศมาเลเซียได้ทำสัญญาการเดินทางร่วม ระหว่างการรถไฟแห่งประเทศไทย - การรถไฟสหพันธ์มาลายา เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๔๙๗ ให้สถานีรถไฟ ปาดังเบซาร์รัฐเปอร์ลิส ประเทศมาเลเซีย และสถานีรถไฟสุโขทัย-ลก ประเทศไทย เป็นสถานีร่วม โดยประเทศมาเลเซียดูแลสถานีรถไฟปาดังเบซาร์ สำหรับประเทศไทยดูแลสถานีรถไฟสุโขทัย-ลก ซึ่งปัจจุบัน สัญญาการเดินทางดังกล่าวยังไม่ได้ถูกยกเลิกเส้นทางรถไฟเดิมจากสถานีรถไฟสุโขทัย-ลก (จังหวัดนราธิวาส) ถึงสถานีรถไฟปาเสมัส (รัฐกลันตัน) เคยเป็นเส้นทางรถไฟหลักที่มีการใช้บริการขนส่งมวลชนและขนส่งสินค้าทางรถไฟมาในอดีต และหยุดให้บริการมากกว่า ๒๐ ปี อันเนื่องมาจากปัญหาการค้าข้าวสาร น้ำตาลทราย ยาเสพติด และแรงงาน ที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซีย แต่เป็นข้อสังเกตว่าการเดินทางระหว่างสถานีร่วมของรถไฟปาดังเบซาร์ ยังคงดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าการค้าชายแดนผ่านทางระบบรางปีละกว่า ๒๐๐,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งฝ่ายมาเลเซียจะเป็นฝ่ายได้ประโยชน์เนื่องจากสินค้าร้อยละ ๘๐ เป็นยางพาราได้ส่งออกไปที่ท่าเรือ บัตเตอร์เวิร์ธ และรัฐเปอร์ลิส เป็นรัฐพรรครัฐบาล ปัญหาเรื่องการขนส่งของหน้ภาชี ซึ่งในอดีตพบทั้งที่สถานี ปาดังเบซาร์และสถานีสุโขทัย-ลก แต่มาเลเซียยกเลิกสถานีสุโขทัย-ลก เพียงสถานีเดียว เนื่องจากรัฐกลันตัน เป็นพรรคของรัฐฝ่ายค้าน อีกทั้งเส้นทางรถไฟดังกล่าวยังคงมีสภาพใช้การได้ สมัยนายวันมูหะมัดนอร์ มะทา เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้มีการทดลองวิ่งระหว่าง สุโขทัย-ลก ถึง สถานีปาเสมัส ยังคงใช้การได้ เพียงแต่อาจจะต้องปรับปรุงเพิ่มเติมให้แข็งแรง ซึ่งปัจจุบันมาเลเซียและสิงคโปร์มีขบวนรถเดินทางจากสถานีรถไฟปาเสมัสไปยังสิงคโปร์

การรื้อฟื้นเส้นทางรถไฟเดิมจากสถานีรถไฟสุโขทัย (จังหวัดนครราชสีมา) ถึงสถานีรถไฟป่าเสม็ด รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย จะสามารถเชื่อมโยงไปถึงสถานีชุมปิดรัฐกลันตัน รัฐยะโฮร์ ประเทศมาเลเซียและเชื่อมต่อไปยังประเทศสิงคโปร์ได้ เป็นการเพิ่มความสะดวกและเชื่อมโยงโครงข่าย ในการเดินทางและการขนส่งสินค้า เนื่องจากเป็นเส้นทางเชื่อมเศรษฐกิจที่เข้มแข็งที่สุดในการขนส่งสินค้า ไทย-มาเลเซีย – สิงคโปร์ (พื้นที่เศรษฐกิจตอนใต้) อีกทั้ง รัฐตรังกานูเป็นแหล่งค้าผ้าที่มีชื่อเสียง เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตก ดังนั้น จึงน่าจะเป็น ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว ของทั้ง ๒ ประเทศ

จังหวัดนครราชสีมา ได้มีหนังสือไปยังกระทรวงการต่างประเทศ ขอความกรุณาให้ กระทรวงการต่างประเทศได้พิจารณานำเสนอนายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณากำหนดเป็นประเด็นหารือกับผู้นำประเทศมาเลเซียในการเยือนประเทศมาเลเซีย ในโอกาสเข้ารับตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของ ประเทศไทย รวมทั้งมีหนังสือไปยังสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศอ.บต. กระทรวงมหาดไทย เพื่อพิจารณาให้การสนับสนุนและเร่งรัดผลักดันเมื่อปี ๒๕๕๗

ปัจจุบันฝ่ายไทย โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการปรับปรุงเส้นทางรถไฟ จากสถานีรถไฟหาดใหญ่ ถึงสถานีรถไฟชายแดนรันเตาปันยัง แล้วเสร็จ ๑๐๐% โดยปรับปรุง

โครงสร้างพื้นฐานราง ๑๐๐ ปอนด์ และหมอนคอนกรีตโมโนบล็อก ซึ่งใช้งบประมาณไปกว่า ๒,๐๐๐ ล้านบาท นอกจากนี้สะพานชายแดนยังสามารถรองรับน้ำหนัก U๒๐ และสามารถลำเลียง ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ได้ โดยสะดวก แต่ยังคงรอความคืบหน้าจากประเทศมาเลเซีย

(๒.๑.๓) สะพาน

สะพานข้ามแม่น้ำโก-ลก ที่สุโขทัย-ลก ถึงเมืองรันเตาปันยัง ประเทศมาเลเซีย : สะพานข้ามแม่น้ำโก-ลก เชื่อมอำเภอสุโขทัย-ลกกับเมืองรันเตาปันยัง รัฐกลันตันของมาเลเซีย มีการใช้งานมาหลายสิบปี เป็นช่องทางหลักของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไปเยี่ยมญาติและทำงานในประเทศมาเลเซีย รวมทั้งยังเป็นช่องทางรถท่องเที่ยวและรถขนส่งหลักที่มีการใช้งานมากขึ้น แต่ปัจจุบันการคมนาคมขนส่ง บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำโก-ลก ค่อนข้างแออัด ทำให้การเดินทางและการขนส่งช่วงบริเวณสะพานใช้เวลา ค่อนข้างนาน หากสามารถสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโก-ลกแห่งที่สอง ประกอบกับหากสามารถเปิดเส้นทาง รถไฟเดิมจากสถานีรถไฟสุโขทัย-ลก ถึงสถานีรถไฟป่าเสม็ด รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย จะเพิ่มเส้นทาง การขนส่งได้เป็นสองเส้นทาง คือ เส้นทางถนนจากด่านสุโขทัย-ลก ไปยังประเทศมาเลเซีย และเส้นทาง รถไฟจากสถานีรถไฟสุโขทัย-ลก ถึงสถานีรถไฟป่าเสม็ด จะทำให้การคมนาคมขนส่งมีความสะดวก มากยิ่งขึ้น

สะพานมิตรภาพ (สะพานบูเก๊ะตา) : เป็นสะพานข้ามแม่น้ำโก-ลกแห่งที่ ๒ เชื่อมระหว่าง บ้านบูเก๊ะตา ต.โล๊ะจูด อ.แว้ง จ.นครราชสีมา กับบ้านบูเก๊ะตาหงา รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย เป็นสะพาน คอนกรีต ๒ ช่องจราจร ยาว ๑๒๐ เมตร กว้าง ๑๖.๙ เมตร

(๒.๒) ทางอากาศ

จังหวัดนครราชสีมาทำอากาศยาน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านทอน ตำบลโคกเคียน อำเภอเมืองนครราชสีมา ห่างจากตัวจังหวัดไปทางเหนือประมาณ ๑๔ กิโลเมตร ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สนามบินนครราชสีมา มีจำนวนเที่ยวบิน เข้า-ออก รวมทั้งสิ้น ๘๐๐ เที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการรวม ๑๐๗,๙๗๖ คน (โดยมีผู้โดยสารเฉลี่ย ช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ ประมาณปีละ ๑๕๖,๓๔๐ คน) และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิดติดเชื้อไวรัส

โคโรนา ๒๐๑๙ (covid-๑๙) ส่งผลให้ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการลดเที่ยวบินเพื่อเดินทางเข้า-ออกสนามบิน และทำให้ปริมาณผู้โดยสารสนามบินลดลงอย่างชัดเจน ดังตาราง

ตาราง : ปริมาณผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนราธิวาส

ปี (พ.ศ.)	พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔	พ.ศ. ๒๕๖๕
จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยว)	๑,๔๘๖	๑,๖๒๘	๑,๓๑๑	๗๑๐	๘๐๐
ปริมาณผู้โดยสารสนามบิน (คน)	๒๑๖,๘๕๖	๒๓๐,๗๐๑	๑๔๙,๐๘๘	๗๗,๐๗๙	๑๐๗,๙๗๖
อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	-๑๖.๒๓	๖.๓๘	-๓๕.๓๘	-๔๘.๓๐	๔๐.๐๘

ที่มา : ท่าอากาศยานนราธิวาส

(๒.๓) ทางน้ำ

(๒.๓.๑) ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส :

ปัจจุบันจังหวัดนราธิวาสได้ปรับเปลี่ยนท่าเทียบเรือประมงเป็นท่าเทียบเรือเชิงพาณิชย์ ในประเทศ โดยการขนส่งสินค้าจำพวกไม้แปรรูป และยางพารา จากจังหวัดนราธิวาสไปจำหน่าย ทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นตัวแทนจำหน่าย โดยรับซื้อสินค้าจำพวกข้าวและน้ำตาลจากส่วนกลาง เพื่อจำหน่าย ในพื้นที่หรือส่งต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากการขนส่งทางน้ำมีต้นทุนค่าขนส่งต่อหน่วยต่ำที่สุด และแม่น้ำบางนรามีความลึกเพียง ๕ เมตร จึงไม่สามารถรองรับเรือที่มีขนาดใหญ่เกิน ๕๐๐ ตันกรอสได้

(๒.๓.๒) ท่าเทียบแพขนานยนต์ :

อยู่ที่บ้านตาบา ตำบลเจ๊ะเห อยู่ห่างจากตัวอำเภอตากใบ เพียง ๓ กิโลเมตร การติดต่อระหว่างประเทศไทยกับเมืองตุมปัตรัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย ที่มีระยะทางประมาณ ๒๒ กิโลเมตร การสัญจรของประชาชนทั้งสองประเทศจะใช้แพขนานยนต์เป็นพาหนะในการขนส่งข้ามฟาก ซึ่งประเทศไทย มีแพขนานยนต์จำนวน ๑ ลำ อยู่ภายใต้ความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ ทุกวันระหว่างเวลา ๐๖.๐๐ -๑๘.๐๐ น. ปัจจุบันแพขนานยนต์ มีสภาพเก่าและทรุดโทรม เกิดการชำรุดเสียหาย จำเป็นต้องหยุดให้บริการเพื่อซ่อมแซมบ่อยครั้ง ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

๓.๑.๒. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

๑) ด้านเศรษฐกิจ

(๑) ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนราธิวาส (Gross Provincial Product: GPP) (๑.๑) ภาพรวมเศรษฐกิจจังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๘ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนราธิวาส (GPP) มีมูลค่าเท่ากับ ๔๐,๔๑๕ ล้านบาท ลดลงร้อยละ ๖.๒๙ จากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ และอยู่ในอันดับสุดท้ายในกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ชายแดน โดยจังหวัดปัตตานี มีมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดมากที่สุด เนื่องจาก มีภาคประมงเป็น ภาคเศรษฐกิจหลักของจังหวัด ทำให้ได้เปรียบจังหวัดอื่นในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน

อย่างไรก็ตาม คาดการณ์ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กล่าวว่ามูลค่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนราธิวาส (GPP) และจังหวัดอื่นๆ จะมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (covid-๑๙)

ตารางที่ ๘ : ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน

จังหวัด	ผลิตภัณฑ์จังหวัด (ล้านบาท)				
	พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๓
ปัตตานี	๕๔,๓๔๗	๕๖,๑๗๗	๕๘,๓๖๑	๕๙,๘๘๗	๕๘,๙๒๙
ยะลา	๕๒,๗๕๖	๕๓,๓๖๐	๕๕,๑๐๔	๕๗,๒๓๐	๕๘,๘๑๖
นราธิวาส	๕๑,๔๗๙	๕๐,๗๕๓	๕๓,๗๖๕	๕๒,๙๕๗	๕๐,๕๑๕
กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน	๑๓๘,๕๗๑	๑๓๐,๒๘๑	๑๓๗,๒๓๐	๑๔๐,๐๗๔	๑๓๘,๑๖๐

ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(๑.๒) โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดนราธิวาส

ตารางที่ ๙ แสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดนราธิวาส มีโครงสร้างเศรษฐกิจหลักคือ พึ่งพากิจกรรมทางเศรษฐกิจนอกภาคการเกษตร (หมวดบริการ) โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) นอกภาคการเกษตร และภาคการเกษตรของจังหวัดมีความผันผวนอันเนื่องมาจากสภาวะทางเศรษฐกิจ ของประเทศ

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ภาคการเกษตรมีสัดส่วนร้อยละ ๒๓.๑๐ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (มูลค่า ๙,๓๓๕ ล้านบาท) ในขณะที่มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนอกภาคการเกษตร มีสัดส่วนร้อยละ ๗๖.๗๐ (มูลค่า ๓๑,๐๘๐ ล้านบาท) ซึ่งมูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวม ของจังหวัดโดยส่วนใหญ่อยู่ที่หมวดบริการถึงร้อยละ ๖๘.๒๗

ตารางที่ ๙ : โครงสร้างของผลิตภัณฑ์จังหวัดนราธิวาส ณ ราคาประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓

(หน่วย : ล้านบาท)

สาขา	ปี				
	พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓
ภาคเกษตร	๑๒,๙๘๓	๑๑,๒๒๙	๑๒,๙๘๖	๑๑,๘๗๓	๙,๓๓๕
□ สาขาเกษตรกรรม ป่าไม้ และประมง	๑๒,๙๘๓	๑๑,๒๒๙	๑๒,๙๘๖	๑๑,๘๗๓	๙,๓๓๕
ภาคนอกเกษตร	๒๘,๔๙๖	๒๙,๕๑๔	๓๐,๗๗๙	๓๑,๐๘๔	๓๑,๐๘๐
หมวดอุตสาหกรรม	๓,๔๑๙	๓,๖๐๕	๓,๖๑๔	๓,๔๕๖	๓,๔๙๑
□ สาขาการทำเหมืองแร่และเหมืองหิน	๑๘๐	๑๕๑	๒๗๖	๒๖๐	๒๗๖
□ สาขาการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม	๒,๗๒๒	๒,๙๑๔	๒,๗๙๖	๒,๖๕๑	๒,๖๔๐
□ สาขาไฟฟ้า ก๊าซ ไอน้ำและระบบปรับอากาศ	๕๒๑	๕๓๕	๓๙๕	๕๒๓	๕๕๒
□ สาขาการจัดการน้ำ การจัดการน้ำเสีย และของเสีย	๙๕	๑๐๔	๑๔๗	๑๒๒	๑๒๓
หมวดบริการ	๒๕,๐๗๗	๒๕,๙๐๙	๒๗,๑๖๕	๒๗,๖๒๘	๒๗,๕๙๐
□ สาขาการก่อสร้าง	๒,๑๔๕	๒,๐๙๐	๒,๑๑๗	๒,๒๑๕	๒,๓๑๐

□ สาขาการขายส่ง ขายปลีก การช่อมยานยนต์และจักรยานยนต์	๔,๒๖๙	๔,๐๕๑	๔,๔๕๗	๔,๓๖๐	๔,๐๒๓
□ สาขาการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า	๖๓๓	๗๙๑	๘๖๐	๘๗๖	๘๘๘
□ สาขาที่พักแรมและบริการด้านอาหาร	๒๔๖	๒๖๕	๓๐๐	๓๒๘	๑๒๙
□ สาขาข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	๓๘๘	๔๘๖	๕๑๘	๕๘๖	๕๘๘
□ สาขากิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย	๑,๘๘๖	๑,๙๗๓	๒,๑๕๓	๒,๑๘๖	๒,๒๐๖
□ สาขากิจกรรมเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์	๑,๔๖๙	๑,๔๖๒	๑,๘๙๙	๑,๙๘๗	๑,๙๙๔
□ สาขากิจกรรมวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และกิจกรรมทางวิชาการ	๒	๒	๑	๓	๔
□ สาขาการบริหารและการบริการสนับสนุน	๖๗	๘๐	๙๑	๙๘	๔๗
□ สาขาการบริหารราชการ การป้องกันประเทศ	๔,๐๐๘	๔,๑๕๖	๔,๓๘๒	๔,๕๙๕	๔,๖๓๒
□ สาขาการศึกษา	□ ๗,๙๒๒	□ ๘,๔๑๖	□ ๘,๐๗๔	□ ๗,๙๖๕	□ ๘,๑๖๓
□ สาขากิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์	□ ๑,๔๕๒	□ ๑,๕๒๕	□ ๑,๖๘๐	□ ๑,๗๖๑	□ ๑,๙๑๘
□ สาขาศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ	□ ๔๑	□ ๔๘	□ ๕๗	□ ๖๗	□ ๖๐
□ สาขากิจกรรมการบริการด้านอื่น ๆ	□ ๕๔๙	□ ๕๖๓	□ ๕๗๖	□ ๖๐๑	□ ๖๒๙
□ ผลิตภัณฑ์จังหวัด	□ ๔๑,๔๗๙	□ ๔๐,๗๔๓	□ ๔๓,๗๖๕	□ ๔๒,๙๕๗	□ ๔๐,๔๑๕
□ ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อคน (บาท)	□ ๕๘,๑๒๖	□ ๕๖,๗๙๙	□ ๖๐,๖๖๒	□ ๕๙,๒๑๕	□ ๕๕,๔๑๗
□ ประชากร (๑,๐๐๐ คน)	□ ๗๑๔	□ ๗๑๗	□ ๗๒๑	□ ๗๒๕	□ ๗๒๙

- หมายเหตุ : r = revised (มีการปรับปรุงข้อมูลย้อนหลัง) และ p = preliminary (ค่ารายปีที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลเบื้องต้น)
- ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สามารถแบ่งกิจกรรมที่สำคัญทางเศรษฐกิจ จากโครงสร้างของผลิตภัณฑ์จังหวัดนราธิวาส ออกเป็น ๙ ภาคการผลิต แต่ละภาคการผลิต มีรายละเอียดดังนี้ (แสดงได้ดังรูปที่ ๔)

๑) ภาคการเกษตร มีมูลค่าทางเศรษฐกิจเท่ากับ ๘๘๘ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖

๒) ภาคการอุตสาหกรรม (สาขาการทำเหมืองแร่และเหมืองหินและสาขาการผลิต) มีมูลค่าทางเศรษฐกิจเท่ากับ ๒,๙๑๖ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๑

๓) ภาคสาธารณูปโภค (สาขาไฟฟ้า ก๊าซ ไอน้ำและระบบปรับอากาศ สาขาการประปา

และการจัดการของเสียและสาขาข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร) มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ เท่ากับ ๑,๑๖๓ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘

๔) ภาคการก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ ๔,๓๐๔ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๕

๕) ภาคการค้า (สาขาการขนส่ง ขายเป็นปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยายนยนต์) มีมูลค่า ทางเศรษฐกิจ ๔,๐๒๓ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๕

๖) ภาคการขนส่ง (สาขาการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า) มีมูลค่า ทางเศรษฐกิจ เท่ากับ ๘๘๘ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐

๗) ภาคบริการการท่องเที่ยว (สาขาที่พักแรมและบริการด้านอาหารและสาขาศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ) มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ ๑๘๙ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗

๘) ภาคการเงินและการประกันภัย มูลค่าทางเศรษฐกิจเท่ากับ ๒,๒๐๖ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖

๙) ภาคการบริหารราชการของรัฐและอื่น ๆ (สาขากิจกรรมทางวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และเทคนิค สาขา กิจกรรมทางวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และเทคนิค สาขาการบริหารราชการ และการป้องกันประเทศ สาขา การศึกษา สาขาสุขภาพและสังคมสงเคราะห์และสาขาบริการ อื่น ๆ) มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ ๑๕,๓๙๒ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๘

(๑.๓) ผลผลิตจังหวัดต่อหัวของ (GPP per Capita)

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลิตภัณฑ์จังหวัดนครราชสีมาต่อหัว มีมูลค่า ๕๕,๔๑๗ บาทต่อคนต่อปี ลดลง จากปีที่ผ่านมา ที่มีมูลค่ารวม ๕๙,๔๘๘ บาทต่อคนต่อปี ส่งผลให้จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดที่มีผลผลิตจังหวัดต่อหัวน้อยที่สุดของประเทศ

(๑.๔) อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Growth Rate)

จากข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ แบบปริมาณลูกโซ่ (ปีอ้างอิง พ.ศ. ๒๕๔๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ กล่าวได้ว่า อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดนครราชสีมามีความผันผวนสูง โดยช่วงระยะเวลา พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจขยายตัวเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๐.๗๓ ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา การขยายตัวเพิ่มขึ้นในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จากสาขาสาขาเกษตรกรรม ป่าไม้ และประมง และสาขากิจกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเติบโตสูงถึงร้อยละ ๒๘.๒๒ และ ร้อยละ ๒๒.๖๕ ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบอัตราการเติบโตกับทั้งประเทศ พบว่ามีแนวโน้มการเติบโตลดลงไป ในทิศทางเดียวกัน

(๑.๕) การเปลี่ยนแปลงของภาคเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดนครราชสีมาในช่วงปี พ.ศ ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓

ช่วงระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ จังหวัดมีการเปลี่ยนแปลงของภาคการผลิตค่อนข้างมาก ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดมีความผันผวน มีอัตราการเติบโตถดถอย อย่างชัดเจนด้วยปัญหาเศรษฐกิจ จากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ สามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงได้ดังรูปที่ ๗ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาคบริการของรัฐและอื่น ๆ ภาคบริการของภาครัฐ ถือเป็นภาคเศรษฐกิจหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ จังหวัดนครราชสีมามากที่สุด (อันดับหนึ่ง) โดยมีภาคเกษตรตามมาเป็นอันดับสอง ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า เศรษฐกิจจังหวัดนครราชสีมาถูกขับเคลื่อนด้วยงบประมาณจากรัฐบาล ที่ก่อให้เกิดการใช้จ่ายในพื้นที่ ซึ่งมูลค่า ของการบริการภาครัฐมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ภาคบริการของรัฐ และอื่น ๆ

มีมูลค่าการใช้จ่ายเท่ากับ ๑๕,๓๙๒ ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๙๐ จากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจังหวัดต้องลดการพึ่งพาการใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับภาคบริการของรัฐและอื่น ๆ ลง เช่น สาขาการบริหารราชการและการป้องกันประเทศ สาขาการศึกษา สาขาสุขาภและสังคมสงเคราะห์ มุ่งเน้นหรือส่งเสริมเศรษฐกิจในจังหวัดให้เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้ และเพิ่มการใช้จ่ายในภาคการผลิต ที่แท้จริง ว่าจะไม่ ว่าจะเป็น ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ภาคการค้าหรือภาคการบริการและการท่องเที่ยว

ภาคเกษตร จากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยลงของทั้งประเทศ ส่งผลให้ภาคการเกษตรของจังหวัด นครราชสีมา ในช่วงสามปี ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓ มีกำลังการผลิตลดลงอย่างชัดเจน โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ลดลงถึงร้อยละ -๒๗.๑๙ จากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างไรก็ตาม ภาคการเกษตรมีการใช้กำลังแรงงาน (รวมประมง) มากถึง เกือบเป็นครึ่งหนึ่งของกำลังแรงงานทั้งหมดของจังหวัด ซึ่งถือได้ว่าเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญของ จังหวัด นครราชสีมา ถึงแม้ว่าภาคการเกษตรมีความสำคัญสำหรับจังหวัดนครราชสีมา แต่แนวโน้มในอนาคต บทบาทของภาค การเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ไม่ว่าจะ เป็นเนื้อที่เพาะปลูก เนื้อที่เก็บเกี่ยว ผลผลิตทั้งหมด ผลผลิตต่อไร่ของพืช เศรษฐกิจหลักของจังหวัดนครราชสีมา ไม่ว่าจะ เป็น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน ข้าวนาปี ข้าวนาปรัง ทูเรียน เงาะ มังคุด กลับมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปในทางทิศทางที่ลดลง ซึ่งอาจมาจากสาเหตุ เช่น สภาพภูมิอากาศที่ เปลี่ยนแปลงไป หรือความผันผวนทั้งในตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ เกษตรกรหันไปประกอบ อาชีพอื่นแทน อีกทั้งประเทศไทยยังไม่มีความสามารถในการเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร ให้มีมูลค่าสูงขึ้นได้ เช่น พืช เศรษฐกิจจังหวัดนครราชสีมาอย่างล่องกอง พบว่ามีผลผลิตเก็บเกี่ยวได้ เทียบเป็นผลผลิตต่อไร่ลดลง และไม่สามารถสร้างผลกำไรให้แก่เกษตรกรในพื้นที่ได้ ส่งผลให้พื้นที่เพาะปลูก ของล่องกองลดลงอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่า ในอนาคต โครงสร้างภาคเศรษฐกิจและกำลังแรงงาน ภาคเกษตรของจังหวัดนครราชสีมา อาจเปลี่ยน จากภาคการเกษตรไปสู่สาขาการผลิตอื่นแทน

ภาคการก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ ภาคการก่อสร้าง ในจังหวัด นครราชสีมา มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่า ๔,๓๐๔ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๕ ของ ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด และเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๒.๓๗

ภาคการค้า ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ ภาคการค้ามีความผันผวน โดยปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่า การค้าเท่ากับ ๔,๐๒๓ ล้านบาท ลดลงจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ -๘.๔๐ โดยมีมูลค่าการค้าที่ลดลง สอดคล้อง กับทิศทางการลดลงของรายได้จากภาคเกษตร ซึ่งเป็นผลมาจากราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ ซึ่งอาจ กล่าวได้ว่า ภาคการค้าของจังหวัดนครราชสีมา มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันกับภาคการเกษตร

ภาคอุตสาหกรรม เป็นการรวมกันระหว่างสาขาการผลิต และสาขาการทำเหมืองแร่และเหมืองหิน โดย ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ภาคอุตสาหกรรม มีมูลค่า ๒,๙๑๖ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๑ ของผลิตภัณฑ์ มวลรวม ของจังหวัด มีสัดส่วนลดลงเล็กน้อยจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ร้อยละ ๐.๑๕ โดยอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ในจังหวัด นครราชสีมา เป็นอุตสาหกรรมทั่วไป เช่น ผลิตภัณฑ์จากไม้ยางพารา เป็นต้น ซึ่งเป็นอุตสาหกรรม ขั้นต้นที่ใช้ เทคโนโลยีการผลิตขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ การจดทะเบียนของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มีการจดทะเบียนสะสมตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๗๓๗ ราย โดย ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้จดทะเบียนบริษัทและห้างหุ้นส่วน จำนวน ๑๑๔ ราย

ภาคการเงินและการประกันภัย เป็นอีกภาคเศรษฐกิจหนึ่งที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีอัตรา การ ขยายตัวในแต่ละปีโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ ๓.๘๐ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่าเท่ากับ ๒,๒๐๖ ล้านบาท

ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ ๐.๙๐ กล่าวได้ว่า ภาคการเงินและการประกันภัยของจังหวัด มีแนวโน้มขยายตัว เนื่องจากปริมาณเงินฝาก ปริมาณการใช้สินเชื่อ รวมถึงมีการทำประกันทั้งในส่วนของ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพและประกันภัยเพิ่มขึ้น

ภาคสาธารณูปโภค ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒ ภาคสาธารณูปโภคมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับภาคการเงินและการประกันภัย โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่า ๑,๑๖๓ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘ ของผลิตภัณฑ์จังหวัด และมีอัตราการขยายตัวจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ ๒.๗๘ เนื่องจาก ในภาคสาธารณูปโภค เช่น การลงทุนในโรงไฟฟ้าชีวมวล ระบบเครื่องปรับอากาศ ประปา โรงงาน กำจัดของเสีย โครงข่ายการสื่อสาร มีแนวโน้มการลงทุนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น

ภาคการขนส่ง ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ ภาคการขนส่งของจังหวัดนครราชสีมา มีการเติบโตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่าเท่ากับ ๘๘๘ ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ ๑.๔๒ การบริการขนส่งภายในจังหวัดนครราชสีมาปริมาณเพิ่มขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมีอัตราการขยายตัว ทั้งจากบริษัทไปรษณีย์ไทย และบริษัทขนส่งเอกชน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นจากขายสินค้าออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น ลองกอง ทุเรียน มังคุดหรือแม้กระทั่งผลิตภัณฑ์อาหารทะเล ส่งผลให้ ภาคการขนส่งขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการขนส่งสินค้าในลักษณะตู้คอนเทนเนอร์ ทั้งภายในประเทศ หรือการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศด้วยเช่นกัน

ภาคบริการการท่องเที่ยว พื้นที่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดนครราชสีมา มาอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่มาจากพื้นที่ส่วนอำเภอสุโขทัย-ลก และ อำเภอสุคิริน โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓ ภาคบริการและการท่องเที่ยวเติบโตค่อนข้างผันผวนจากสถานการณ์ที่เป็นปัจจัยภายนอก ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์ความไม่สงบ โรคระบาด สงคราม เป็นต้น โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่า เท่ากับ ๑๘๙ ล้านบาท ลดลงจากปี พ.ศ. ๒๕๖๑ หนึ่งเท่าตัวที่ร้อยละ -๑๐๘.๖๒ อย่างไรก็ตาม ภาคการท่องเที่ยว ไม่ได้เกิดผลกระทบเพียงเฉพาะภายในจังหวัดนครราชสีมาเพียงแห่งเดียว แต่ยังรวมถึงภาคการท่องเที่ยว ของทั้งประเทศ ที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการระบาดของโรค COVID-๑๙ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ภาคการท่องเที่ยว ในระยะยาวในเรื่องของต้นทุนในการประกอบกิจการ การจ้างงานในภาคบริการ ผู้ประกอบโรงแรมหลายแห่ง จำเป็นต้องหยุดกิจการเป็นการชั่วคราวลดผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว

(๒) การค้าชายแดน

จังหวัดนครราชสีมาชายแดนติดกับประเทศมาเลเซียบริเวณรัฐกลันตัน โดยมีด่านการค้าชายแดน ที่สำคัญ ๓ แห่ง (ดังแสดงในรูปที่ ๘) ได้แก่

(๒.๑) ด่านชายแดนสุโขทัย-ลก

เชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งทางถนนและทางรถไฟ และการเดินทางของนักท่องเที่ยวระหว่างเมืองชายแดน ซึ่งในอนาคต ถ้ามีการเดินเส้นทางรถไฟระหว่างประเทศไทยเช่นเดียวกับด่านปาตังเบซาร์ จะยกระดับด่านชายแดนสุโขทัย-ลกให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

(๒.๒) ด่านชายแดนบุญเกะตา

เชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งทางถนนและเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงพม่าที่เศรษฐกิจชายแดนด้านตะวันออกของประเทศไทยและมาเลเซีย ปัจจุบันการก่อสร้างด่านชายแดนบุญเกะตาแล้วเสร็จแล้ว แต่ยังมีปัญหาการเวนคืนพื้นที่ จึงยังไม่สามารถเปิดใช้งานได้

(๒.๓) ด้านชายแดนตากใบ

เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและการเดินทางทางระหว่างเมืองชายแดน ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาท่าเทียบเรือ ให้มีประสิทธิภาพ

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านชายแดนสุโขทัย-ลพบุรี เป็นด้านชายแดนที่มีมูลค่าการค้ามากที่สุดของ จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีมูลค่าการค้าชายแดนเท่ากับ ๒, ๙๙๓.๓๐ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๖๘ ของการค้าชายแดนทั้งจังหวัด รองลงมาเป็นด้านชายแดนตากใบ มีมูลค่าการค้าชายแดนเท่ากับ ๐.๘๘ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒๙ และด่านบูเกะตา ซึ่งเป็นด่านการค้าที่มีมูลค่าการค้าน้อยที่สุด โดยมูลค่าการค้าชายแดนเท่ากับ ๐.๑๐ ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๐.๐๐๓ อย่างไรก็ตาม การค้าชายแดนของจังหวัดนราธิวาส มีความผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจของโลก หรือประเทศคู่ค้าอย่างมาเลเซีย โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีมูลค่าการค้ารวม ๒,๙๙๓.๓๐ ล้านบาท (แบ่งเป็น มูลค่าส่งออก ๑,๕๔๒.๙๒ ล้านบาท และมูลค่านำเข้า ๑,๔๕๐.๓๘ ล้านบาท) ลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ในภาพรวมของจังหวัด พบว่ามีการนำเข้าสินค้ามากกว่าส่งออก โดยส่วนใหญ่มี การ ขาดดุลการค้ากับประเทศคู่ค้า (ประเทศมาเลเซีย) อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

๓) ผลผลิตทางการเกษตร

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีเนื้อที่เพาะปลูก (เนื้อที่สวนไม้ผลและไม้ยืนต้น) ทั้งหมด ๑,๒๗๑,๕๗๑ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๗ จากเนื้อที่ที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรทั้งหมดของจังหวัด (คิดเป็น ร้อยละ ๔๕.๓๐ ของเนื้อที่ทั้งจังหวัด) สินค้าเกษตรที่สำคัญของจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน ลองกอง ข้าวนาปี ทูเรียน มังคุด เงาะ และข้าวนาปรัง (สินค้าเกษตรอื่น ๆ เช่น มะพร้าวแกล่ หมาก มะม่วง ลางสาด พืชผัก และไม้ดอกไม้ประดับ เป็นต้น) โดยสัดส่วนเนื้อที่ยืนต้นต่อเนื้อที่สวนไม้ผลและไม้ยืนต้นมากที่สุดคือ ยางพารา ที่ร้อยละ ๗๒.๐๖ กล่าวได้ว่ายางพาราเป็นพืชทางเศรษฐกิจของจังหวัดนราธิวาส ทั้งนี้ ผลผลิตการเกษตรประเภท เช่น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน ไม้ผล ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลัก ของจังหวัด มีผลผลิตตามฤดูกาล ในขณะที่บางช่วงเวลามีราคาตกต่ำ บางช่วงเวลามีราคาสูง ราคาสินค้า เกษตรในภาพรวมของจังหวัดจึงมีความผันผวนสูงตามช่วงเวลาของราคาสินค้า

(๓.๑) พืชเศรษฐกิจหลักของจังหวัดนราธิวาส

ยางพารา ถือเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญของภาคใต้ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่เพาะปลูกยางได้ทั้งหมด ๙๑๖,๓๔๙ ไร่ มีเนื้อที่ที่สามารถให้ผลผลิต (กรีดยาง) ได้เท่ากับ ๘๓๐,๙๐๑ ไร่ (ประมาณ ร้อยละ ๙๐.๖๘ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด) ส่วนของผลผลิตและผลผลิตต่อไร่ เกษตรกรชาวสวนยางจังหวัดนราธิวาส สามารถเพาะปลูก ยางพาราให้ผลผลิตเท่ากับ ๑๗๔,๔๘๙ ตัน ลดลงจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ร้อยละ -๒.๒๘ มีผลผลิตรวมถึงผลผลิต ต่อไร่ลดลงทุกปี โดยเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน คือ จังหวัดปัตตานี และ จังหวัดยะลา พบว่าทั้งสองจังหวัดกลับสามารถทำผลผลิตได้มากขึ้น

ปาล์ม น้ำมัน เป็นพืชเศรษฐกิจหลักของภาคใต้ รองจากยางพารา จากปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่เพาะปลูกปาล์ม น้ำมันได้ทั้งหมด ๖๕,๖๕๙ ไร่ มีเนื้อที่ที่สามารถให้ผลได้เท่ากับ ๖๔,๖๑๙ ไร่ (ประมาณ ร้อยละ ๙๘.๔๒ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด) โดยเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ชายแดน พบว่าจังหวัดนราธิวาส มีเนื้อที่ยืนต้นที่มากที่สุด รองลงมา คือ จังหวัดปัตตานี และยะลาส่วนของผลผลิตและผลผลิตต่อไร่ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เกษตรกรจังหวัดนราธิวาส สามารถเพาะปลูก ให้ผลผลิตเท่ากับ ๒,๔๖๐ ตัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ร้อยละ ๕.๒๕ มีผลผลิตรวมถึงผลผลิตต่อไร่ เพิ่มขึ้นทุกปี

ข้าวนาปี เป็นพืชเศรษฐกิจหลักของประเทศไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่เพาะปลูกข้าวนาปีจำนวน ๓๕,๑๑๒ ไร่ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๖๑ จากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสัดส่วนเนื้อที่เก็บเกี่ยวเต็มทั้งพื้นที่ โดยมีพื้นที่ปลูกข้าวเป็นอันดับ ๒ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน รองจากจังหวัดปัตตานี พื้นที่เพาะปลูกข้าวของจังหวัดนราธิวาสที่เพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากการดำเนินโครงการของภาครัฐร่วมกับเกษตรกรในพื้นที่ ที่ต้องการพลิกฟื้นพื้นที่นาร้างให้สามารถกลับมาเพาะปลูกและให้ผลผลิตได้ อีกทั้งเพื่อเพิ่มความมั่นคง อาหารในพื้นที่ที่จะช่วยลดการพึ่งพาอาหารจากภายนอกจังหวัด ซึ่งจังหวัดนราธิวาสได้เลือกข้าวนาปี เป็นพืชเศรษฐกิจของจังหวัดตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ของร่างแผนพัฒนาจังหวัดนราธิวาส (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ข้าวนาปรัง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่เก็บเกี่ยวข้าวนาปรัง จำนวน ๖๐ ไร่ เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งไม่ได้ดำเนินการเพาะปลูกข้าวนาปรัง ตามการกำหนดพื้นที่ปลูกข้าวนาปรังให้สอดคล้อง กับปริมาณน้ำต้นทุนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีปริมาณผลผลิตข้าวนาปรังทั้งสิ้น ๖๐ ตัน และมีผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ ๔๑๗ กิโลกรัม ข้าวที่นิยมปลูกในพื้นที่จะเป็นข้าวพื้นเมืองพันธุ์ต่างๆ เช่นเดียวกับข้าวนาปี ได้แก่ พันธุ์ลูกดำ พันธุ์ลูกแดง พันธุ์ซีบูกันตัง และพันธุ์ข้าวหอมกระดังงา โดยอำเภอ ที่มีพื้นที่เพาะปลูกข้าวนาปรังมากและมีผลผลิตสูง ได้แก่ อำเภอตากใบ และอำเภอบาเจาะ ปัญหาสำคัญ ของการปลูกข้าวนาปรังในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส คือ ปัญหาน้ำไม่เพียงพอในการทำนาช่วงหน้าแล้ง

(๓.๒) ไม้ผล

ลองกอง เป็นพืชเศรษฐกิจที่สร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดนราธิวาส โดยเฉพาะลองกองต้นหยงมัส ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรภายในจังหวัดเป็นจำนวนมาก จากตารางที่ ๒๓ เมื่อเปรียบเทียบพื้นที่ ที่ให้ผลผลิตลองกองใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้ พบว่า จังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่ยืนต้นสำหรับผลิตลองกองมาก ที่สุดในภาคใต้ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่ให้ผลผลิตลองกองเท่ากับ ๓๕,๘๒๑ ไร่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๓.๕๒ ของพื้นที่ทั้งหมดของภาคใต้ อย่างไรก็ตามมีพื้นที่ยืนต้นลดลงเล็กน้อย จากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้ พื้นที่ที่ให้ผลผลิตลองกองทุกจังหวัดในภาคใต้ มีแนวโน้มลดลง ถึงแม้ว่าจังหวัดนราธิวาส จะเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ที่ให้ผลผลิตลองกองมากที่สุดในภาคใต้

ทุเรียน เป็นผลไม้เศรษฐกิจที่สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนในช่วง ๕ ปี ที่ผ่านมา เนื่องจากราคาทุเรียนที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกษตรกรสนใจหันมาปลูกทุเรียนกันมากขึ้น จากตารางที่ ๒๕ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส มีเนื้อที่ปลูกทุเรียนทั้งหมด ๓๐,๐๖๘ ไร่ โดยมีเนื้อที่ ที่สามารถให้ผลผลิตได้เท่ากับ ๒๔,๘๖๑ ไร่ (ประมาณร้อยละ ๘๒.๖๘ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด)

มังคุด จังหวัดนราธิวาส มีเนื้อที่ปลูกมังคุดมากที่สุดในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเนื้อที่ยืนต้นในการเพาะปลูกเท่ากับ ๒๖,๑๒๖ และมีเนื้อที่ที่สามารถให้ผลผลิตได้เท่ากับ ๒๒,๒๖๘ ไร่ (ประมาณร้อยละ ๘๕.๒๓ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด)

เงาะ จังหวัดนราธิวาส มีเนื้อที่ปลูกเงาะมากที่สุดในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน (เช่นเดียวกับ มังคุด) มีเนื้อที่ยืนต้นประมาณร้อยละ ๒๐ ของทั้งภาคใต้ (๑๔ จังหวัด) โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเนื้อที่ยืนต้น ในการเพาะปลูกเท่ากับ ๑๔,๖๗๖ และมีเนื้อที่ที่สามารถให้ผลผลิตได้เท่ากับ ๑๔,๕๙๓ ไร่ (ประมาณร้อยละ ๙๙.๔๓ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด)

มะพร้าวผลแก่ ถือได้ว่าผลผลิตจากมะพร้าวมีหนึ่งในผลผลิตทางการเกษตรของจังหวัดนราธิวาส ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเนื้อที่ยืนต้นในการเพาะปลูกเป็นลำดับต้นๆ ของเนื้อที่สวนไม้ผลและไม่ยืนต้น โดยมี เนื้อที่ยืนต้น

เท่ากับ ๓๙,๒๒๖ ไร่ และมีเนื้อที่ที่สามารถให้ผลผลิตได้เท่ากับ ๓๘,๘๘๐ ไร่ (ประมาณ ร้อยละ ๙๙.๑๒ ของเนื้อที่ยืนต้นทั้งหมด) แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยราคาสินค้าและบริการของผลผลิตที่ได้ มีการขึ้น-ลงผันผวน ทำให้มะพร้าวผลแก่และผลิตภัณฑ์ ถูกกำหนดให้เป็นสินค้าควบคุม ในบางพื้นที่ ของจังหวัด เพื่อลดความผันผวนของราคาสินค้า

(๓.๓) การทำประมง

นอกจากจังหวัดนราธิวาสจะส่งเสริมการเกษตรแล้วยังได้ให้ความสำคัญกับการประมงและปศุสัตว์ ควบคู่ไปด้วย เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนราคาสินค้าเกษตรชนิดอื่น ในส่วนของ การทำประมง จะแบ่งการทำประมงเป็น ๒ ประเภทคือ ๑) ประมงเพาะเลี้ยง ซึ่งแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (๑) การเพาะเลี้ยงปลาน้ำจืด เช่น ปลาดุก ปลานิล จากตารางที่ ๓๓ พบว่าปริมาณการเลี้ยงปลาน้ำจืด ของจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้มลดลง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ปริมาณ การเลี้ยงปลาน้ำจืดทุกชนิดเท่ากับ ๓๐.๓๔ ตัน ด้วยมูลค่า ๓,๐๙๗,๑๓๐ บาทเท่านั้น ซึ่งถือว่าน้อยมาก และ (๒) การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเค็ม เช่น ปลากระพง กุ้งขาว เป็นต้น ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ปริมาณการเลี้ยง กุ้งขาวของจังหวัดนราธิวาสเท่ากับ ๔๐๒ ตัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ ๔๓.๕๗ ๒) การทำประมง พานิชย์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการจับสัตว์น้ำในทะเล ยังมีปริมาณที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับจังหวัดปัตตานี ผลผลิตที่จับได้จะจำหน่ายในพื้นที่ ควรเพิ่มผลผลิตประมงเพื่อส่งเสริมการประมงเชิงพานิชย์ ซึ่งปัจจุบัน จะไปขึ้นที่ท่าเรือปัตตานี และท่าเรือสงขลา เพื่อป้อนเข้าสู่โรงงาน

(๓.๔) ปศุสัตว์

จังหวัดนราธิวาส ถือเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการทำปศุสัตว์ เพื่อบริโภคในพื้นที่และส่งขายไปยังประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะประเทศมาเลเซีย จึงเป็นโอกาสที่ควรส่งเสริมผลผลิตที่สำคัญโดยเฉพาะ ไก่ ไก่เนื้อ แพะ และสุกร

ไก่ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดนราธิวาส มีการเลี้ยงไก่จำนวน ๑,๐๑๕,๗๗๑ ตัว โดยมีการเลี้ยงในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ๒,๙๖๕,๗๖๙ ตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๔ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน โดยมีผลผลิตเป็นอันดับสอง รองจากจังหวัดปัตตานี อย่างไรก็ตาม การเลี้ยงไก่ของจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นมา เนื่องจากความต้องการบริโภคไก่สูงขึ้นในทุกปี

โคเนื้อ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดนราธิวาส มีการเลี้ยงโคเนื้อจำนวน ๙๕,๑๒๑ ตัว โดยมีการเลี้ยง ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ๒๑๗,๙๗๔ ตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๔ โดยมีผลผลิตเป็นอันดับ ๑ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน การเลี้ยงโคเนื้อของจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นมา ซึ่งจังหวัดควรส่งเสริมให้เกษตรกรเลี้ยงโคเนื้อเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นสัตว์เศรษฐกิจที่จังหวัดนราธิวาส มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

แพะ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดนราธิวาส มีการเลี้ยงแพะจำนวน ๕๑,๓๔๑ ตัว โดยมีการเลี้ยง ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ๑๗๓,๗๑๔ ตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๕ โดยมีผลผลิตเป็นอันดับ ๒ ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน รองจากคือจังหวัดยะลา อย่างไรก็ตาม การเลี้ยงแพะของจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นมา

สุกร ถึงแม้ว่า จังหวัดภาคใต้ชายแดน ประชากรส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาอิสลาม แต่ในพื้นที่ ก็ยังมีการเลี้ยงสุกร สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรเป็นอย่างมาก แต่ที่น่าแปลกใจ คือ การเลี้ยงสุกร จะมีการเลี้ยงมากในพื้นที่จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีด่านการค้า ชายแดน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ใน ๒ จังหวัด

นี้ เลี้ยงสุกรเพื่อส่งขายไปยังประเทศมาเลเซีย โดยเฉพาะลูกค้า ชาวมาเลเซียซื้อสายจิ้น ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดนราธิวาส มีการเลี้ยงสุกรจำนวน ๖,๔๖๔ ตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๘ ของการเลี้ยงในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ ชายแดน โดยมีผลผลิตเป็นอันดับสอง ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน รองจากคือจังหวัดยะลา ซึ่งในอนาคต จังหวัดนราธิวาส อาจจะต้อง ให้ความสนใจกับการเลี้ยงสุกรและการแปรรูปสุกรมากขึ้น เพื่อส่งขายไปยัง ประเทศเพื่อนบ้าน

(๔) ด้านอุตสาหกรรม

ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด สาขาอุตสาหกรรม (ปีอ้างอิง พ.ศ. ๒๕๔๕) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีมูลค่า ๑,๔๘๑ ล้านบาท มีมูลค่าลดลง เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ร้อยละ -๐.๘๙ พบว่า ช่วงระยะเวลา ๑๐ ปีตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์จังหวัดสาขาอุตสาหกรรม ของจังหวัดนราธิวาสมีความผันผวน โดยภาพรวมมีแนวโน้มขยายตัวลดลงเฉลี่ยตลอดทั้ง ๑๐ ปี อยู่ที่ ร้อยละ -๐.๖๙

ประเภทอุตสาหกรรม : อุตสาหกรรมของจังหวัดนราธิวาสเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็น อุตสาหกรรมแปรรูปเกษตรขั้นต้น ได้แก่ อุตสาหกรรมไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ อุตสาหกรรมทั่วไป อุตสาหกรรมขนส่ง อุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์โลหะ ซึ่งตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนเป็นอย่างมาก ทำให้ไม่มีนักลงทุนรายใหญ่เข้ามาลงทุนในพื้นที่ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เริ่มมีนักลงทุนที่ได้รับสิทธิประโยชน์ การส่งเสริมการลงทุน คือ โรงงานผลิตพลังงานทดแทน และในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีโรงงานผลิตยางเครป ส่งผลให้ภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดและราคายางพาราในพื้นที่ดีขึ้น อุตสาหกรรมที่ควรส่งเสริม ในจังหวัดนราธิวาส คือ อุตสาหกรรมแปรรูปผลผลิตยางพารา เนื่องจากในพื้นที่มีผลผลิตยางพารา ประมาณ ๒๐๐,๐๐๐ ตัน/ปี ซึ่งเป็นน้ำยางที่มีคุณภาพ ประกอบกับสิทธิประโยชน์ ส่งเสริมการลงทุน ใน ๓ จังหวัดชายแดนใต้สูงกว่าภูมิภาคอื่น และอุตสาหกรรมฮาลาล เนื่องจากภูมิสังคมและวิถีชีวิตมุสลิม ซึ่งเป็นโอกาสของการเชื่อมโยงตลาดในอาเซียนและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ณ สิ้นปี พ.ศ. ๒๕๖๔

การจดทะเบียนบริษัท และห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดนราธิวาส : การจดทะเบียนของบริษัท และห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดนราธิวาส มีการจดทะเบียนสะสมตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมจำนวน ๕๒๘ ราย และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้จดทะเบียนบริษัทและห้างหุ้นส่วน จำนวน ๑๓๐ ราย เพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๗ เงินลงทุนเพิ่มขึ้น จำนวน ๑๑๗ ล้านบาท คิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๓๑ เนื่องด้วยมีการประกาศเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ทำให้มีผู้ประกอบการเข้ามาลงทุน เพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการประเภทการก่อสร้างอาคารทั่วไป การขายปลีกสินค้า การก่อสร้างอาคาร ที่พักอาศัย (อสังหาริมทรัพย์) ธุรกิจจัดนำเที่ยวการขนส่งและการขนถ่ายสินค้ารวมถึงคนโดยสาร ตามลำดับ

(๕) การท่องเที่ยว

จังหวัดนราธิวาส มีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ติดทะเลอ่าวไทย มีความเป็นอัตลักษณ์วัฒนธรรม ความเป็นมาลา ยูสูง มีพื้นที่ติดกับภาคตะวันออกของประเทศมาเลเซีย อีกทั้งยังมีทรัพยากรธรรมชาติ ที่สมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมหรือชุมชน เช่น งานแห่เจ้าแม่โต๊ะโม๊ะ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น ชายหาดนราทัศน์ เกาะยาว อุทยานแห่งชาติบูโด - สุไหงปาดี เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ฮาลา - บาลา อุทยานแห่งชาติอ่าวมะนาว - เขาตันหยง และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในอำเภอสุคีริน หรือจะเป็น แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศาสนสถาน เช่น มัสยิด ๓๐๐ ปี (มัสยิดวาดีฮูเซ็น) พุทธอุทยานเขากง ตำนก ทักษิณราชนิเวศน์ วัดชลธาราสิงเห เป็นต้น

นักท่องเที่ยว แม้จะเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา อีกทั้งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ยังเกิดการระบาดของโรค Covid-๑๙ โดยประเทศไทยมีการสั่งปิดประเทศ เมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ส่งผลให้ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย เดินทางเข้าจังหวัดนราธิวาส ในช่วงไตรมาสแรก เพียง ๒๑๖,๑๒๑ คน ลดลงจากปีที่ผ่านมา ที่มีนักท่องเที่ยว จำนวน ๖๙๔,๗๐๕ คน ลดลงจำนวน ๔๗๘,๕๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะมีสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-๑๙ จังหวัดนราธิวาส มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งที่เป็นเทศกาลประจำปีและกิจกรรมใหม่ๆ เช่น กิจกรรมแสง สี เสียง สื่อผสม งานสมโภชนศกาลเจ้าแม่โต๊ะโม๊ะ เป็นต้น โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนราธิวาส ดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ปัจจุบันนักท่องเที่ยวไทย ให้ความสนใจกับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนราธิวาสมากขึ้น เห็นได้จาก มีสายการบิน ภายในประเทศเปิดให้บริการจำนวน ๒ สายการบิน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสะดวกในการเดินทางมา ท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค จึงทำให้ไม่สามารถเปิดประเทศได้ จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ลดลงรายได้จากการท่องเที่ยว จังหวัดนราธิวาสมีรายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แต่จากการระบาดของโรค Covid-๑๙ ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และมีการปิดประเทศ เนื่องจากต้องการยับยั้ง การแพร่ระบาด ทำให้จังหวัดมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพียง ๗๘๐ ล้านบาทเท่านั้น ลดลงจากปีที่ผ่านมา ที่มีรายได้ ๓,๒๑๘.๔๑ ล้านบาท ลดลงร้อยละ ๗๕.๗๗ โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย อินเดีย และจีน ตามลำดับ

(๖) ผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น OTOP ของจังหวัดนราธิวาส

จังหวัดนราธิวาส มีจำนวนผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) ทั้งสิ้น ๘๔๓ ราย มากเป็น อันดับสองรองจากจังหวัดปัตตานีที่มีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น ๙๕๙ ราย ในขณะที่จังหวัดยะลา มีผู้ประกอบการน้อยที่สุดคือ ๘๓๔ ราย อย่างไรก็ตาม จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนของจังหวัดยะลาก็มีจำนวน มากเป็นอันดับหนึ่งของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน คือ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๖๒ ผลิตภัณฑ์ ส่วนจังหวัด ปัตตานีและจังหวัดนราธิวาส มีจำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนทั้งสิ้น ๑,๗๐๕ และ ๑,๕๒๐ ผลิตภัณฑ์ จากตารางที่ ๔๓ แสดงให้เห็นว่า มูลค่าการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ของทั้งสามจังหวัดมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นโดยลำดับ โดยจังหวัดนราธิวาส มีมูลค่าการจำหน่ายน้อยที่สุดในกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ชายแดน

๒) ด้านสังคมและความมั่นคง

(๑) ด้านสังคม

(๑.๑) ข้อมูลการปกครอง

จังหวัดนราธิวาสแบ่งการปกครองภูมิภาคเป็น ๑๓ อำเภอการปกครองท้องที่ ๗๗ ตำบล ๕๙๑ หมู่บ้าน และมีการจัดการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

(๑.๑.๑) รูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน ๑ แห่ง โดยใช้พื้นที่ทั้งจังหวัด

(๑.๑.๒) รูปแบบเทศบาลใช้พื้นที่ตำบลทั้งตำบล แต่เทศบาลบางแห่งใช้พื้นที่ไม่ครบทั้งพื้นที่ตำบลปัจจุบันมีจำนวน ๑๖ เทศบาลแยกเป็นเทศบาลเมืองจำนวน ๓ แห่งเทศบาลตำบลจำนวน ๑๓ แห่ง

(๑.๑.๓) รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลใช้พื้นที่ตำบลทั้งตำบลและบางแห่งรวมพื้นที่ตำบลอื่นหรือพื้นที่ติดเขตเทศบาลมีจำนวน ๗๒ แห่ง

(๑.๒) ประชากร

ประชากรตามหลักฐานทะเบียนราษฎร ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน รวมทั้งสิ้น ๘๐๙,๖๖๐ คน
จำแนกเป็น ประชากรชาย ๔๐๐,๕๐๑ คน ประชากรหญิง ๔๐๙,๑๕๙ คน

(๑.๓) ศาสนาและภาษา

ประชากรจังหวัดนราธิวาสนับถือศาสนาอิสลามร้อยละ ๘๕.๙๑ นับถือศาสนาพุทธร้อยละ ๑๑.๐๒ อีกร้อยละ ๓.๐๗ นับถือศาสนาคริสต์อื่น ๆ มีจำนวนมีสยิด ๖๖๙ แห่ง จำนวนวัดในจังหวัดนราธิวาสมีทั้งหมด ๘๐ วัด สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย จำนวน ๗๕ วัด คณะสงฆ์ธรรมยุต จำนวน ๕ วัด ที่พักสงฆ์ทั้งหมด ๒๐ แห่ง สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย จำนวน ๑๘ แห่ง คณะสงฆ์ธรรมยุต จำนวน ๒ แห่ง และโบสถ์คริสต์ ๕ แห่ง พระภิกษุสามเณร ทั้งสิ้น จำนวน ๓๑๙ รูป สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย จำนวน ๒๙๕ รูป สามเณร ๓ รูป คณะสงฆ์ธรรมยุต จำนวน ๒๐ รูป สามเณร ๑ รูป สำหรับภาษาที่ใช้สื่อสารในพื้นที่ค่อนข้าง หลากหลายเพราะมีหลายกลุ่มมาตั้งถิ่นฐานในพื้นที่ อาทิ ภาษาไทยมาตรฐาน ภาษาไทยภาคใต้อื่น ๆ ภาษาถิ่นสำเนียงเงาะเป็นภาษาอัตลักษณ์ประจำถิ่นของอำเภอตากใบสำหรับประชากรที่นับถือ ศาสนาอิสลามนิยมใช้ภาษาพื้นเมืองหรือภาษายาวีในชีวิตประจำวันมากกว่าภาษาไทย ซึ่งจะคล้ายคลึงกับ ภาษามลายูของประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย และบรูไน

(๑.๔) ประเพณีและวัฒนธรรม

ประเพณีของชาวไทยพุทธ

ประเพณีชิงเปรต การชิงเปรตเป็นประเพณีเนื่องในเทศกาลเดือนสิบของชาวไทยที่นับถือศาสนา พุทธ มีการจัดในวัดทุกวัด ในวันแรม ๑๔ ค่ำ หรือ ๑๕ ค่ำ เดือน ๑๐ โดยทำร้านจัดสำหรับอาหารคาวหวาน ไปวางเพื่ออุทิศส่วนกุศลไปให้เปรตชน (ปู่ ย่า ตา ยาย และบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว) ร้านที่วางอาหาร เรียกว่า ร้านเปรต สร้างไว้กลางวัด ยกเสาสูง ๔ เสาบ้าง เสาเดี่ยวบ้าง และนิยมจัดทำร้านเปรต ๒ ร้าน โดย แบ่งออกเป็นร้านเสาสูง สำหรับคนหนุ่มที่มีกำลังวังชาในการปีนป่ายอีกร้านเป็นเสาเตี้ยสูงประมาณ ๑๐๐ ซม. สำหรับให้เด็กและผู้หญิงได้แย่งชิงเพื่อความสนุกสนาน บนร้านเปรตจะมีสายสิญจน์วงล้อมไว้รอบ และต่อยาวไปจนถึงที่พระสงฆ์นั่งทำพิธีกรรมเมื่อทำพิธีเสร็จแล้ว จะมีผู้ตีระฆังให้สัญญาณ บรรดา ผู้มาร่วมทำบุญจะเข้าไปรุมแย่งสิ่งของอาหารคาวหวานที่อยู่บนร้านเปรตอย่างสนุกสนาน ซึ่งเรียกกันว่า ชิงเปรต

ประเพณีบังสกุลบัว การบังสกุลบัวคือการทำบุญระลึกถึงญาติที่ล่วงลับไปแล้วและนาคระดุก มาบรรจุไว้ในบัว (ที่บรรจุอัฐิ) ประจำหมู่บ้าน ในแต่ละวัดหรือบัวประจำตระกูลมีขึ้นระหว่างเดือน ๕ แรม ๑ ค่ำ ของทุกปี เป็นต้นไป ถือเป็นกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน ตำบล เมื่อถึงวันบังสกุลบัว ญาติพี่น้องลูกหลานที่ไปประกอบอาชีพหรือไปอยู่ต่างถิ่น จะพร้อมใจกันกลับบ้าน เพื่อทำบุญในวันนี้ และจะมีการทำความสะอาดตกแต่งบัววางที่เรียกประเพณีนี้ว่า ทำบุญรดน้ำบัว

ประเพณีลาซัง ลาซัง เป็นประเพณีประจำปีของชาวไทยพุทธ แถวอำเภอตากใบ เรียกว่า ลัมซัง กินขนมจีนประเพณีเกิดขึ้นเนื่องจากความเชื่อเรื่องทีนา เรื่องแม่โพสพโดยเชื่อว่าถ้าจัดทำพิธีนี้แล้ว จะทำให้หน้าข้าวปีต่อไปงอกงาม ให้ผลผลิตสูง เพราะชาวนารู้คุณค่าทีนาและแม่โพสพ หลังจากที่ เก็บเกี่ยวข้าวเสร็จแล้ว ผู้นำชุมชนก็จะกำหนดวันลัมซังพร้อมนิมนต์พระจากวัดใกล้ๆ ๓-๕ รูปเพื่อทำ พิธีทางศาสนาหลังเสร็จพิธีแล้วชาวบ้านจะนำขนมจีนมาถวายพระ เมื่อพระฉันเสร็จ ผู้มาร่วมงานจะร่วม รับประทานอาหาร คือ ขนมจีนร่วมกัน ในภาคบ่ายจะมีกิจกรรมการเล่นต่าง ๆ เป็นการสนุกสนาน เช่น ชักกะเย่อแย้ชิงรู ชนวัว (ปัจจุบันไม่

ค่อยจัดแล้ว) ตีไก่ เล่นไฟ เล่นลูกกอล์ฟ (ลูกเต๋า) เล่นโป ในบางตำบลของอำเภอตากใบ เช่นพร่อน เกาะ สะท้อน โฆษิต จะจัดเป็นเทศกาลประจำปี มีภาพยนตร์หนังตะลุง และการแสดงอื่น ๆ ในภาคกลางคืนด้วย

ประเพณีลากพระ ลากพระหรือชักพระ จะกระทำกันหลังจากวันมหาปวารณา หรือวันออกพรรษา ๑ วัน คือตรงกับวันแรม ๑ ค่ำ เดือน ๑๑ พุทธศาสนิกชนจะพร้อมใจกันอาราธนาพระพุทธรูปขึ้นประดิษฐาน บน บุษบกที่วางอยู่เหนือรถหรือล้อเลื่อนแล้วแห่แหนชักลากไปตามถนนไปรวมกัน ณ จุดที่นัดหมาย อาจจะเป็นวัด ใดวัดหนึ่งหรือสถานที่ที่ผู้จัดงานกำหนดไว้รถหรือล้อเลื่อนนั้น ชาวบ้านมักเรียกว่า เรือพระ ปกติ จะตกแต่งเป็น รูปเรือ โดยใช้คนลากเชือกเป็น ๒ สายบนเรือพระจะมีคนตีโพน การตีโพนนั้นเพื่อปลุกใจ ให้ชาวบ้าน กระตือรือร้นมาร่วมพิธีลากพระ และเรียกให้ชาวบ้านที่อยู่แนวถนนได้มาร่วมพิธีเท่าที่มีเวลา อาจจะเป็นเพียงช่วง ระยะทาง ๑๐-๒๐ เมตร และร่วมทำบุญตามศรัทธา เมื่อเรือพระแต่ละลำเดินทางไปถึง จุดนัดหมายก็จะมี พิธีกรรมและกิจกรรม โดยชาวบ้านจะนำอาหารถวายพระสงฆ์ที่มาพร้อมกับเรือพระ หรือพระสงฆ์ที่ชาวบ้าน นิมนต์มาเพื่อร่วมงานลากพระเมื่อพระฉันเสร็จแล้ว ชาวบ้านก็จะร่วม รับประทานอาหาร และร่วมกิจกรรมเพื่อ ความสนุกสนานและความสามัคคี กิจกรรมที่จัดใน งานประเพณีลากพระ ได้แก่ การประกวดเรือพระการ แข่งขันตีโพนหรือกลองใหญ่ แข่งขันชั้ดตัม แข่งขันกีฬาพื้นบ้าน

ประเพณีกินวาน หมายถึง การไหว้วานให้เพื่อนบ้านมาช่วยกันลงแรงทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ งานหนักหรืองานเร่งด่วนสำเร็จลุล่วงทันกาลโดยผู้ที่ร่วมลงแรงไม่คิดค่าแรงงานบางอย่าง อาจผลิตเปลี่ยน ช่วยกันทำเป็นบ้านๆ ไป เช่นเดียวกับทางภาคกลางที่เรียกว่า ลงแขก การไหว้วาน

ใช้วิธีบอกกล่าวกันด้วยวาจา ผู้ไหว้วานอาจจะไปบอกด้วยตนเองหรือมอบหมายให้คนอื่นไปบอกแทน จึงเรียก การไหว้วานนี้ว่า ออกปาก และถือเป็นประเพณีที่เจ้าภาพจะต้องเลี้ยงอาหารผู้มาร่วมลงแรง ผู้ที่ไปร่วมจึงมักใช้ คำว่า ไปกินวาน ปัจจุบันประเพณีนี้ กำลังสูญหายไป เนื่องจากมีเครื่องจักรกล มาทำหน้าที่แทนแรงคน จึง หลงเหลืออยู่ในกลุ่มเครือญาติ เพื่อนสนิท ทกลุ่มเล็กหรือในกลุ่มคนยากจน ที่ไม่มีกำลังที่จะจัดซื้อเครื่องจักรกล

ประเพณีของชาวไทยมุสลิม

มาแกบูลละ “มาแกบูลละ” เป็นภาษาท้องถิ่น แปลว่า “กินเหนียว” ประเพณีการกินเหนียว ของชาวไทย ที่นับถือศาสนาอิสลาม จะใช้ในหลายโอกาส เช่นแต่งงาน และเข้าสู่หนัด คำว่า “กินเหนียว” มิใช่ว่าเจ้าของจะ บริการอาหารเฉพาะชาวเหนียวเท่านั้น แต่เป็นการเลี้ยงอาหารธรรมดาทั่วไปนั่นเอง

การเข้าสู่หนัด เป็นหลักการของศาสนาอิสลาม อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องความสะอาด คือ การขลิบผิวหนัง หุ้มส่วนปลายอวัยวะเพศชาย หรือเรียกตามภาษาท้องถิ่นว่า “มาชะยะวี” จะกระทำแก่ เด็กชายที่มีอายุ ระหว่าง ๒-๑๐ ปีส่วนการจัดเลี้ยงอาหารในวันเข้าสู่หนัด ถือว่าเป็นประเพณีอย่างหนึ่ง

วันฮารีรายอ มีอยู่ ๒ วันคือ

- วันอีฎิ้ลฟิตริ หรือที่เรียกว่า วันฮารีรายอ เป็นวันรื่นเริงเนื่องจากการสิ้นสุดการถือศีลอด ในเดือน รอมฎอน เป็นการกลับเข้าสู่สภาพเดิมคือ สภาพที่ไม่ต้องอดอาหาร ไม่ต้องอดน้ำ ฯลฯ อีกต่อไป วันอีฎิ้ลฟิตริ ตรงกับวันที่หนึ่งของเดือนเซาวาล ซึ่งเป็นเดือนที่ ๑๐ ทางจันทรคติและทางราชการกำหนดให้ เป็น วันหยุดราชการใน ๔ จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยกเว้นสงขลา) ๑ วัน

- วันอีฎิ้ลอฎฮา หรือที่เรียกว่า วันฮารีรายอฮัจญ์ หมายถึง วันรื่นเริงเนื่องในวันเชือดสัตว์พลี เป็นทาน บริจาคอาหารแก่คนยากจนและประชาชนทั่วไปตรงกับวันที่ ๑๐ ของเดือนซุลฮิจญะ เป็นเวลาเดียวกับการ

ประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครเมกกะของมุสลิมทั่วโลก ดังนั้นชาวไทยมุสลิม จึงนิยมเรียกวันตรุษนี้ว่า วันอีดใหญ่ หรือวันรายอฮัจญ์และทางราชการกำหนดให้เป็นวันหยุดราชการ ใน ๔ จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยกเว้นสงขลา) ๑ วัน

วันเมาลิด เมาลิด เป็นภาษาอาหรับ แปลว่า เกิด ที่เกิด หรือวันเกิด หมายถึง วันสมภพ ของนบีมุฮัมมัด ตรงกับวันที่ ๑๒ ของเดือนรอบีอุลอาวาล หรือเดือนที่ ๓ ตามปฏิทินอาหรับ วันเมาลิด นอกจากจะเป็นวันเฉลิมฉลองเนื่องในวันสมภพของนบีมุฮัมมัดแล้ว ยังเป็นการรำลึกถึงวันที่ท่านลี้ภัย จากนครเมกกะไปสู่นครมาดีนะห์ และเป็นวันมรณกรรมของท่านอีกด้วย กิจกรรมต่างๆ ในวันเมาลิด ได้แก่ การอัญเชิญคัมภีร์อัล-กุรอาน การแสดงปาฐกถาธรรม การแสดงนิทรรศการ การเลี้ยงอาหาร ฯลฯ

วันอาซุรอ “อาซุรอ” เป็นภาษาอาหรับ หมายถึง วันที่ ๑๐ ของเดือนมุฮัรรอน เป็นเดือน ทางศักราชอิสลาม ในสมัยท่าน นบีฮุส ได้เกิดน้ำท่วมใหญ่ เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน ไร่นาของ ประชาชนทั่วไป ทำให้เกิดการขาดอาหารบริโภค จึงประกาศให้ผู้ที่มีสิ่งของที่เหลือพอจะรับประทานได้ ให้เอามากองรวมกัน เนื่องจากต่างคนต่างมีของคนละอย่างไม่เหมือนกัน ท่าน นบีฮุส ให้เอาของเหล่านั้นมากวนเข้าด้วยกัน สากของท่านก็ได้รับประทานอาหารโดยทั่วกันและเหมือนกัน ในสมัย ท่าน นบีมุฮัมมัด (ศ็อล) ได้เกิดเหตุการณ์ทำนองเดียวกัน ขณะที่กองทหารของท่านกลับจากการรบ ณ บะดร์ ปรากฏว่าทหารมีอาหารไม่พอกิน ท่านนบีมุฮัมมัด (ศ็อล) จึงใช้วิธีการของท่านนบีฮุส โดยให้ทุกคนเอาข้าวของที่รับประทานได้มากวนเข้าด้วยกัน แล้วแบ่งกันรับประทานในหมู่ทหาร

(๑.๕) ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ข้อมูลผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียด จัดเก็บข้อมูลจาก

- ครัวเรือนที่ได้รับการสำรวจ (จปฐ.) จำนวน ๑๔๗,๐๓๕ ครัวเรือน
- ครัวเรือนยากจน (จปฐ.) จำนวน ๑๓,๖๑๑ ครัวเรือน
- คนที่ได้รับการสำรวจ (จปฐ.) จำนวน ๕๐๘,๓๐๔ คน
- คนยากจน (จปฐ.) จำนวน ๕๒,๓๐๙ คน
- "คนจนเป่าหมาย" คือคนจน (จปฐ.) ที่ไปลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน ๑๙,๒๐๕ คน

(๑.๖) ระดับความสุขเฉลี่ยของคนในจังหวัดนราธิวาส

ระดับความสุขเฉลี่ยของคนในครัวเรือนจังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ อยู่ที่ ๘.๒๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และเมื่อเปรียบเทียบ ระดับความสุขเฉลี่ยคนจังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ (๘.๑๓ คะแนน) พบว่า ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีระดับความสุขเฉลี่ย เพิ่มขึ้น ๐.๐๗ คะแนน โดยอำเภอที่มีความสุข มากที่สุด ได้แก่ อำเภอตากใบ (๘.๕๘%) อำเภอเย็งอ (๘.๔๔%) และอำเภอระแงะ (๘.๔๑%) ส่วนอำเภอ ที่มีความสุขน้อยที่สุด ได้แก่ อำเภอเจาะไอร้อง (๗.๖๑%) อำเภอศรีสาคร (๗.๖๖%) และอำเภอแว้ง (๗.๙๕%) ซึ่งวัดและประเมินผลในระบบข้อมูล ความจำเป็นพื้นฐาน โดยมีการวัดระดับความสุข ของคนในครัวเรือนจากการสำรวจของหัวหน้าครัวเรือนและได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อระดับ ความสุข

(๑.๗) ด้านสาธารณสุข

ดัชนีความก้าวหน้าของคน (HAI) ดัชนีย่อยด้านสาธารณสุขของจังหวัดนราธิวาส ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าจังหวัดมีค่าดัชนีเท่ากับ ๐.๖๕๔๓ อยู่ในลำดับที่ ๑๗ ของประเทศ เป็นลำดับที่สองของกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ ชายแดน โดยที่จังหวัดปัตตานี อยู่ในลำดับที่ ๘ มีค่าดัชนีเท่ากับ ๐.๗๒๒๐ จังหวัดยะลา และอยู่ใน ลำดับที่ ๒๙ มีค่าดัชนีเท่ากับ ๐.๖๒๗๗ ในขณะที่ค่าดัชนีความก้าวหน้าของคน ดัชนีย่อยด้านสาธารณสุข ของประเทศ มีค่าเท่ากับ ๐.๖๐๗๘ สถานการณ์ด้านสาธารณสุขในจังหวัดนราธิวาส และในกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ชายแดน ยังอยู่ในระดับที่ดีกว่าสถานการณ์โดยรวมของทั้งประเทศ

สถานพยาบาลสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน

ภาครัฐ จังหวัดนราธิวาส มีโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลนราธิวาส - ราชนครินทร์ และโรงพยาบาลสุโหลงโก-ลก โรงพยาบาลชุมชน ทั้งหมด ๑๑ แห่ง มีจำนวนเตียงตามกรอบ ทั้งหมด ๑,๓๑๗ เตียง และเป็นจำนวนเตียงเปิดให้บริการจริง และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีทั้งหมด ๑๑๑ แห่ง

(๑.๘) ภาวะการเจ็บป่วยของประชาชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สาเหตุการป่วยของผู้ป่วยนอกตามกลุ่มโรค ๑๐ อันดับแรก จังหวัดนราธิวาส พบว่า สาเหตุการป่วยของผู้ป่วยนอกสูงสุด คือ ความดันโลหิตสูงที่ไม่มีสาเหตุ มีอัตราป่วยเท่ากับ ๒๑,๓๐๖.๕๕ ต่อประชากรแสนคน รองลงมา คือ การติดเชื้อของทางเดินหายใจส่วนบน แบบเฉียบพลันอื่น ๆ มีอัตราป่วย ๑๓,๐๕๘.๐๑ ต่อประชากรแสนคน และความผิดปกติทางพฤติกรรมและ จิตประสาทที่เกิดจากการใช้วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่น ๆ มีอัตราป่วย ๘,๙๐๐.๔๔ ต่อประชากรแสนคน ตามลำดับ

(๑.๙) ด้านการศึกษา

ดัชนีความก้าวหน้าของคน (HAI) ด้านการศึกษา ในปี พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๓ ชี้ให้เห็นว่า จังหวัดนราธิวาส มีสถานการณ์ด้านการศึกษาน่าเป็นห่วง ระดับดัชนีความก้าวหน้าของคน ด้านการศึกษาของจังหวัดนราธิวาส มีค่าเท่ากับ ๐.๓๕๘๐ ซึ่งมีค่าน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๗๖ ของประเทศ ในขณะที่เดียวกัน จังหวัดปัตตานี (อยู่ในลำดับที่ ๗๔) มีค่าดัชนีเท่ากับ ๐.๔๓๕๙) และจังหวัดยะลา (อยู่ใน ลำดับที่ ๗๐) มีค่าดัชนีเท่ากับ ๐.๔๖๓๘) ในขณะที่ค่าดัชนีความก้าวหน้าของคน ด้านการศึกษาของทั้งประเทศ มีค่าเท่ากับ ๐.๕๙๕๓

(๑.๑๐) ด้านแรงงาน

จากรายงานดัชนีความก้าวหน้าของคน (HAI) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ด้านชีวิตการงาน ที่สะท้อนถึงโอกาสการมีรายได้จากการมีงานทำและความสามารถในการทำงานของคนในพื้นที่ ระบุว่า จังหวัดนราธิวาส มีดัชนีอยู่ในลำดับที่ ๗๕ ของประเทศ มีค่าเท่ากับ ๐.๕๐๘๒

(๑.๑๑) ความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางรายได้

จังหวัดนราธิวาส มีความเหลื่อมล้ำทางรายได้สูงเป็นอันดับที่สองของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน โดยมีจังหวัดปัตตานีที่มีความเหลื่อมล้ำทางรายได้สูงที่สุด เห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์ความเหลื่อมล้ำ ทางรายได้ (GINI Coefficients) ของจังหวัดนราธิวาสในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีค่าเท่ากับ ๐.๔๗๔ ในขณะที่ จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา มีค่าสัมประสิทธิ์ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เท่ากับ ๐.๔๙๔ และ ๐.๓๒๙ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ของทั้งประเทศ พบว่า จังหวัดนราธิวาส มีระดับความเหลื่อมล้ำที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศ

(๒) ด้านความมั่นคง

(๒.๑) เหตุการณ์ความไม่สงบ

สถานการณ์ความมั่นคง โดยเฉพาะการก่อเหตุรุนแรงหรือสร้างสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดนราธิวาส กลุ่มคนร้ายพยายามก่อเหตุรุนแรงต่อเป้าหมายที่เป็นสัญลักษณ์ของทางราชการ เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน รวมถึง การทำลายสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจด้วยวิธีการ เช่น การก่อกวน หรือก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่ที่เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ/ร้านค้า ประชาชนในเขตชุมชนเมืองภาพรวมเหตุการณ์รุนแรง ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๖๓ พบว่า มีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดนราธิวาส รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔,๕๔๐ เหตุการณ์ โดยปี พ.ศ. ๒๕๕๐ มีเหตุการณ์เกิดขึ้นสูงสุด (จำนวน ๗๗๗ เหตุการณ์) และมีแนวโน้มการก่อเหตุความไม่สงบลดลง พื้นที่ที่มีการก่อเหตุรุนแรงมากที่สุด คือ อำเภอเย็งอ อำเภอระแงะ อำเภอเรือเสาะ อำเภอบาเจาะ และอำเภอสุโหงปาตี ตามลำดับ โดยในพื้นที่ ยังคงมีความเคลื่อนไหวเพื่อสร้างสถานการณ์ความรุนแรงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเป้าหมายยังคงเป็น พื้นที่เขตชุมชน เมืองย่านเศรษฐกิจสำคัญ สถานที่ราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนกลุ่มเสี่ยง เช่น กลุ่มประชาชนผู้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่รัฐ หรือ ชาวไทยพุทธจากต่างพื้นที่

(๒.๒) ยาเสพติด

สถานการณ์ปัญหาการยาเสพติด : ยังคงมีการนำเข้าอย่างต่อเนื่องโดยกลุ่มผู้ค้าจากต่างประเทศ (มาเลเซีย) และกลุ่มผู้ค้าชาวไทย ซึ่งรูปแบบการนำเข้ายังคงเป็นรูปแบบการนำเข้ามา พร้อมตัวบุคคล และการซุกซ่อนในยานพาหนะ เพื่อนำมาแบ่งจำหน่ายให้กับลูกค้าในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยช่องทาง การนำเข้ายาเสพติด ที่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ด้านศุลกากรสุโหงโก-ลก ด้านตรวจคนเข้าเมืองสุโหงโก-ลก อ.สุโหงโก-ลก จ.นราธิวาส
- ด้านศุลกากรบูเก๊ะตา ด้านตรวจคนเข้าเมืองบูเก๊ะตา ต.โล๊ะจูด อ.แว้ง จ.นราธิวาส
- ช่องทางธรรมชาติที่อำเภอชายแดนต่างๆ เช่น อ.สุโหงโก-ลก อ.แว้ง อ.ตากใบ จ.นราธิวาส
- มีการแพร่ระบาดมากในพื้นที่ชุมชนเมือง และอำเภอชายแดน ส่วนอำเภอ รอบนอก จะมีปัญหาเบาบางลง ชนิดของยาเสพติดที่แพร่ระบาดมากในพื้นที่ : ยาเสพติดที่มีการลักลอบนำเข้าในพื้นที่ ได้แก่ ยาบ้า ไอซ์และเฮโรอีน ส่วนใหญ่ลำเลียงมาจากภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาที่จังหวัดในภาคกลางและส่งต่อมายังจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง โดยการซุกซ่อนภายในสิ่งของ และในตัวบุคคล มีการใช้เส้นทางรถยนต์เป็นหลักในการลำเลียงเข้ามาในพื้นที่

๒.๓) สถิติคดีอาญา ๕ กลุ่ม ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๕

จังหวัดนราธิวาสมีการรับแจ้งและจับกุมคดีอาญา ๔ กลุ่ม เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๑- พ.ศ. ๒๕๖๒

- ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ รับแจ้งลดลง ร้อยละ ๑๐.๒๙ จับเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๕.๗๘
- ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน รับแจ้งลดลงร้อยละ ๑๙.๔๔ จับลดลง ร้อยละ ๓๑.๑๘
- ฐานความผิดพิเศษ รับแจ้งเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๓.๒๕ จับลดลง ร้อยละ ๑๙.๓๙
- คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย รับแจ้งลดลง ร้อยละ ๒๑.๗๘ จับลดลง ร้อยละ ๑๙.๙๖

(๒.๔) สถานการณ์สาธารณสุข

จังหวัดนราธิวาสมีภัยสาธารณสุข ๔ ประเภท ประกอบด้วย (๑) อุทกภัยและดิน/โคลนถล่ม (๒) ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน/วาตภัย (๓) อัคคีภัย และ (๔) ภัยจากไฟฟ้าและหมอกควัน โดยสามารถ สรุไปได้ ดังนี้

อุทกภัยและดินโคลนถล่มอุทกภัย เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากฝนตกหนักและฝนตกสะสมเป็นเวลานาน ทำให้เกิดน้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน น้ำท่วมขัง และน้ำล้นตลิ่ง ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สิ่งสาธารณประโยชน์ และทรัพย์สินของประชาชนได้รับความเสียหายโดยมีสาเหตุหลัก ได้แก่ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดปกคลุม ทะเลอันดามันและประเทศไทยในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกันยายน มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุม อ่าวไทยและภาคใต้ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม ร่องมรสุม ที่พัดผ่านภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง รวมถึงหย่อมความกดอากาศต่ำ และพายุหมุนเขตร้อน (ดีเปรสชัน ไชนัน และไต้ฝุ่น) นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดขึ้นจาก ธรรมชาติ เช่น อ่างเก็บน้ำ เขื่อนแตก เป็นต้น ภัยจากดินโคลนถล่ม มักเกิดขึ้นพร้อมกันหรือเกิดตามมาหลังจากเกิดน้ำป่าไหลหลาก อันเนื่องมาจากพายุฝนที่ทำให้เกิดฝนตกหนักอย่างต่อเนื่องรุนแรง ส่งผลให้มวลดินและหินไม่สามารถ รองรับการอุ้มน้ำได้ จึงเกิดการเคลื่อนตัวตามอิทธิพลของแรงโน้มถ่วงของโลก ปัจจุบันปัญหา ดินโคลนถล่มเกิดบ่อยครั้งและมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อันมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การทำการเกษตรในพื้นที่ลาดชัน การทำลายหน้าดิน เป็นต้น

ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน/วาทภัย

วาทภัย เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่มีสาเหตุจากลมแรง จนทำให้เกิดความเสียหายแก่อาคาร บ้านเรือน สิ่งก่อสร้าง ต้นไม้ เรือกสวนไร่นา ยานพาหนะ และระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม รวมถึงชีวิตของประชาชน สำหรับประเทศไทย วาทภัยมีสาเหตุจาก ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ คือ พายุฝนฟ้าคะนอง พายุฤดูร้อน พายุลมวง และพายุหมุนเขตร้อน (ดีเปรสชัน ไชนัน ไต้ฝุ่น) ซึ่งพายุหมุนเขตร้อน จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่เป็นบริเวณกว้าง รัศมีร้อยตารางกิโลเมตร โดยเฉพาะบริเวณรอบศูนย์กลางของพายุจะเป็นบริเวณที่ได้รับผลกระทบจาก วาทภัยมากที่สุด

อัคคีภัย

อัคคีภัย เป็นภัยประเภทหนึ่งที่เกิดจากไฟ โดยความร้อนของไฟที่ขาดการควบคุม ดูแล ทำให้เกิด การติดต่อกลุกลงไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง หากปล่อยเวลาของการลุกไหม้ นานเกินไป จะทำให้เกิดการลุกลามมากยิ่งขึ้น โดยหากมีเชื้อเพลิงหนุความร้อนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น ซึ่งเชื้อเพลิงได้แก่ สารเคมี หรือวัตถุใด ๆ ที่มีสถานะเป็นของแข็ง ของเหลว หรือก๊าซที่อยู่ในภาวะพร้อม จะเกิดการสันดาปจากการจุดติดใด ๆ หรือ จากการสันดาปเอง

ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน

ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน (Forest fire and smoke) โดยทั่วไปมักเกิดขึ้นในป่าธรรมชาติหรือ สวนป่าแล้ว ลุกลงมาได้ โดยอิสระปราศจากการควบคุม ตลอดจนเป็นผลให้ฝุ่นควันและอนุภาคแขวนลอย ในอากาศรวมตัวกัน ในสภาวะที่อากาศปิด เกิดอันตรายต่อทรัพย์สินและสุขภาพของประชาชน ในอนาคต สถานการณ์ไฟป่าและหมอกควันมีแนวโน้มความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพ คุณภาพ ชีวิต และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

๓) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) ทรัพยากรป่าไม้

จากข้อมูลการสำรวจสภาพการใช้ที่ดิน จังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของกรมพัฒนาที่ดิน ระบุว่า จังหวัดนราธิวาสมีพื้นที่ป่า ๙๒๔,๔๒๙ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๔ ของพื้นที่จังหวัด ประกอบด้วย ป่าดิบชื้น ป่า

ชายเลน และป่าพรุ ที่มีสภาพสมบูรณ์ จำแนกได้เป็น ป่าอนุรักษ์ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จำนวน ๕ ป่า เนื้อที่รวม ๗๑๓,๑๙๒.๖๕ ไร่ คือ อุทยานแห่งชาติบูโด - สุโขทัย อุทยานแห่งชาติน้ำตกซีโป อุทยานแห่งชาติอ่าวมะนาว - เขาคันทรง เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา - บาลา ป่าสงวนแห่งชาตินอกเขตป่าอนุรักษ์ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของกรมป่าไม้ จำนวน ๒๐ ป่า เนื้อที่รวม ๑๓๗,๐๒๔.๑๙ ไร่ สถานการณ์ป่าไม้ของจังหวัดนราธิวาส พบว่าพื้นที่ป่าบางส่วนถูกบุกรุกทำลาย ส่งผลให้ พื้นที่ป่าไม้ในจังหวัดนราธิวาสมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยมีสาเหตุ มาจากการบุกรุกแผ้วถางป่าเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยและทำการเกษตร ตลอดจนการส่งเสริมการปลูกพืช โดยการจับจองยึดถือที่ดินในพื้นที่ป่าไม้บางแห่ง จากกิจกรรมในพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธาร ส่งผลกระทบ ในหลายด้าน เช่น การขาดแคลนน้ำใน ฤดูแล้ง การเกิดน้ำป่าไหลหลากและดินโคลนถล่มในฤดูฝน ทำให้พื้นที่ป่าไม้มีแนวโน้มการบุกรุกพื้นที่ป่าพบกระจายอยู่ในทุกอำเภอของจังหวัดนราธิวาส ส่งผลกระทบก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

(๒) ทรัพยากรน้ำ

ปริมาณน้ำที่เก็บเฉลี่ยทั้งปีของจังหวัดนราธิวาสในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ รวม ๕,๘๐๒,๑๑๕ ล้านลูกบาศก์เมตร ได้แก่ อ่างเก็บน้ำ ๕,๕๔๐,๒๔๐ ล้านลูกบาศก์เมตร ฝายคอนกรีต ๒๖๑,๖๐๐ ล้านลูกบาศก์เมตร และ ประตูระบายน้ำ ๒๗๕ ล้านลูกบาศก์เมตร ซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งน้ำ

(๒.๑) แหล่งน้ำดิบ

แหล่งน้ำตามธรรมชาติในจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วยแหล่งน้ำแต่ละสายดังนี้

๑) แม่น้ำบางนรา รับน้ำจากเทือกเขาบูโด-สุโขทัย ผ่านคลองสุโขทัย คลองยะกัง และคลองตันหยงมัสไหลผ่านท้องที่อำเภอตากใบ อำเภอสุโขทัย อำเภอระแงะ แล้วไหลลงสู่ทะเล ที่อำเภอเมืองนราธิวาส มีความยาวประมาณ ๖๐ กิโลเมตร

๒) แม่น้ำสายบุรี ต้นน้ำเริ่มจากเทือกเขาในอำเภอสุคีริน ไหลผ่านอำเภอจะแนะ อำเภอศรีสาคร อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส และอำเภอรามัน จังหวัดยะลา แล้วไหลลงอ่าวไทยที่อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีมีความยาวประมาณ ๑๙๕ กิโลเมตร

๓) แม่น้ำสุโขทัย-ลก เป็นแม่น้ำกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ต้นน้ำ อยู่ในเทือกเขาในประเทศมาเลเซียและท้องที่อำเภอแว้ง ไหลผ่านอำเภอสุโขทัย-ลก และไหลลงสู่อ่าวไทย ที่อำเภอตากใบ มีความยาวประมาณ ๑๐๓ กิโลเมตร

๔) แม่น้ำตากใบ เป็นแม่น้ำที่เกิดจากการเปลี่ยนกระแสน้ำในทะเล ประกอบกับคลื่น ได้ซัดทราย เข้าหาฝั่งให้เกิดเป็นสันทราย ส่วนภายในยังลึกเป็นแนวยาว จึงเกิดเป็นแม่น้ำยาวประมาณ ๑๔ กิโลเมตร อยู่ชายฝั่งตะวันออกในท้องที่ตำบลเจ๊ะเห ตำบลศาลาใหม่ และไหลไปบรรจบแม่น้ำ สุโขทัย-ลก ที่บ้านตาบา ตำบลเจ๊ะเห อำเภอตากใบ ต่อเขตชายแดนไทยมาเลเซีย

(๒.๒) แหล่งน้ำบาดาล

แหล่งน้ำบาดาลในจังหวัดนราธิวาสประกอบไปด้วยน้ำบาดาลที่ถูกกักเก็บอยู่ในตะกอนหินร่วน และหินแข็ง จำแนกตามศักยภาพดังนี้

๑) แหล่งน้ำบาดาลศักยภาพสูงสุดในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส คือ แหล่งน้ำบาดาลในชั้นตะกอนน้ำพา ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด สามารถพัฒนาแหล่งน้ำที่มีความลึกตั้งแต่ ๒๐ - ๗๐ เมตร มีปริมาณ

น้ำ ๑๐ – ๒๐ ลบ.ม./ชม. จนถึงมากกว่า ๒๐ ลบ.ม./ชม. ได้แก่พื้นที่ในอำเภอบาเจาะ อำเภอยี่งอ อำเภอเมือง อำเภอสุไหงปาตี อำเภอสุไหงโก-ลก และอำเภอตากใบ คุณภาพน้ำบาดาลส่วนใหญ่เป็นน้ำจืด แต่ปริมาณเหล็กค่อนข้างสูงในเกือบทุกพื้นที่

๒) แหล่งน้ำบาดาลที่มีศักยภาพรองลงมาประกอบด้วย น้ำบาดาลในชั้นตะกอนทรายชายหาดที่สามารถพัฒนาแหล่งน้ำได้ที่ความลึก ๒ – ๕ เมตร ปริมาณ ๕ – ๑๐ ลบ.ม./ชม. และแหล่งน้ำบาดาล ในตะกอนเศษหินเชิงเขาที่สามารถพัฒนาแหล่งน้ำได้ที่ความลึกระหว่าง ๑๐ – ๔๐ เมตร ปริมาณน้ำ ๒ – ๕ ลบ.ม./ชม. คุณภาพน้ำบาดาลส่วนใหญ่เป็นน้ำจืดคุณภาพดี

๓) แหล่งน้ำบาดาลที่มีศักยภาพต่ำ ได้แก่ แหล่งน้ำบาดาลในหินแปรอายุไซลูเรียน-ดีโวเนียน และหินแกรนิต ความลึกของชั้นน้ำบาดาลอยู่ในช่วง ๑๐ – ๓๐ เมตร ปริมาณน้ำส่วนใหญ่น้อยกว่า ๒ ลบ.ม./ชม. ยกเว้นบริเวณที่หินผุ หรือ มีโครงสร้างทางธรณีวิทยา ประเภทรอยแตก รอยแยก หรือรอยเลื่อนขนาดใหญ่พาดผ่านก็จะได้ปริมาณน้ำมากขึ้น คุณภาพน้ำบาดาลเป็นน้ำจืดคุณภาพดีแต่ปริมาณเหล็กค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาของการบริหารจัดการน้ำบาดาล ได้แก่ การลักลอบขุดเจาะน้ำบาดาล และนำน้ำ ใต้ดินมาใช้โดยไม่ได้ขออนุญาตให้ถูกต้องจึงไม่สามารถควบคุมการสูบน้ำบาดาลที่มีผลกระทบต่อ สมดุลของการใช้น้ำ

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ปริมาณน้ำที่ผลิตได้ของจังหวัดนราธิวาสทั้งหมด ๑๔,๔๓๖,๖๒๓ ล้านลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ปริมาณ ๑๔๘,๕๕๔ ล้านลูกบาศก์เมตร หรือสัดส่วนร้อยละ ๑.๐๒ ของปริมาณน้ำ ที่ผลิตได้จริง ปริมาณน้ำที่ผลิตจ่าย ๑๓,๘๓๙,๔๒๔ ล้านลูกบาศก์เมตร ปริมาณน้ำที่จำหน่ายให้แก่ผู้ใช้น้ำ ทั้งใน ตัวเมือง พื้นที่ชานเมือง และพื้นที่ชนบทปริมาณ ๘,๖๙๔,๘๙๒ ล้านลูกบาศก์เมตร ปริมาณการจ่ายน้ำ เพื่อ สาธารณประโยชน์ปริมาณ ๕,๓๗๒,๙๑๓ ส่วนอัตราการสูญเสียในสัดส่วนร้อยละ ๓๗.๒๐ ของปริมาณ การผลิตน้ำได้จริง

(๒.๓) ปริมาณน้ำฝนและความชื้นตลอดทั้งปี

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ปริมาณน้ำฝนของจังหวัดนราธิวาสเฉลี่ย ๒,๐๐๙.๐๓ มิลลิเมตร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๒ ของปริมาณน้ำฝนในคาบ ๓๐ ปี ปริมาณเฉลี่ย ๒,๔๕๗.๖๐ มิลลิเมตร ส่วนความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย เท่ากับ ๗๔ %RH ซึ่งอยู่ในระดับที่เกิดสภาวะแฉะ เสี่ยงต่อการเจริญเติบโตของพืช โดยเฉพาะไม้ยืนต้น และไม้ ผล ความชื้นของอากาศถือว่ามีความสำคัญในการคายน้ำของพืช ความเหมาะสมอยู่ที่ ๕๐%-๖๙% (RH) ของ ความชื้นที่พืชสามารถเจริญเติบโตได้ดี

(๓) ทรัพยากรดิน

จังหวัดนราธิวาสส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ไม่เหมาะสำหรับการเพาะปลูก ส่วน บริเวณที่ราบลุ่มต่ำ (พรุ) มีน้ำท่วมขังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ ส่วนที่ราบลุ่มแม่น้ำใช้ปลูกข้าว และสวนผลไม้ ส่วนดินบริเวณที่สูงเป็นดินเหนียวหรือดินลูกรัง เหมาะในการปลูกยางพาราและปาล์มน้ำมัน

(๓.๑) การใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการเกษตร

พื้นที่การใช้ประโยชน์ทางการเกษตรของจังหวัดนราธิวาส ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑,๖๑๓,๒๒๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๘ ของพื้นที่ทั้งหมด ประกอบด้วยสวนผลไม้ยืนต้น ๑,๔๙๙,๘๑๖ ไร่ เช่น ยางพารา ทุเรียน ปาล์ม น้ำมัน มะพร้าว มะม่วง มังคุด ลางสาด ลองกอง อยู่กระจัดกระจายอยู่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส รองลงมา คือ เนื้อที่สำหรับปลูกข้าว ๑๑๑,๕๓๙ ไร่ โดยส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่อำเภอตากใบ และอำเภอบาเจาะ ส่วนเนื้อที่ การใช้ประโยชน์ทางการเกษตรด้านอื่น ๆ เช่น ประมงน้ำจืด ปศุสัตว์ และการปลูกผัก ไม้ดอก ไม้ประดับ

(๓.๒) ลักษณะการถือครองที่ดินทำการเกษตร

ข้อมูลการถือครองที่ดินเพื่อทำการเกษตร พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นที่ดินของตนเอง ๑,๑๒๒,๔๐๘ ไร่ และพื้นที่บางส่วนเป็นที่ดินของผู้อื่น ประกอบด้วยที่ดินรับจ้าง และที่ดินเช่าของผู้อื่น ที่ดินที่มีการรับจ้างเพิ่มขึ้นเพื่อใช้เป็นต้นทุนในการผลิตหรือประกอบอาชีพของเกษตรกร

(๓.๓) พื้นที่จัดสรรสำหรับอุตสาหกรรมและคลังสินค้า ตามผังเมืองรวมจังหวัดนราธิวาส

ตามผังเมืองของจังหวัดนราธิวาส ที่ดินที่ถูกจัดสรรเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมและคลังสินค้า มีอยู่ ๔ แห่ง ประกอบด้วย ที่ตำบลโคกเคียน ๒ แห่ง ที่ตำบลลำภู ๑ แห่ง และที่ตำบลสุโงโก-ลก ๑ แห่ง อย่างไรก็ตาม ในที่ดินที่จัดสรรเป็นพื้นที่ประเภทชุมชน และที่ดินชนบทและเกษตรกรรม ยังอนุญาตให้มีโรงงานอุตสาหกรรม ที่ให้บริการแก่ชุมชนและแปรรูปสินค้าเกษตร รวมถึงโรงงานบำบัดน้ำเสียของชุมชนได้ จังหวัดปัตตานี มีที่ดินจัดสรรเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมและคลังสินค้า ๒ แห่งที่อำเภอหนองจิกและอำเภอบานาเร่ ส่วนจังหวัดยะลา มีที่ดินจัดสรรเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมและคลังสินค้า ๑ แห่งที่อำเภอเบตง

(๔) ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

จังหวัดนราธิวาส มีชายฝั่งทะเลยาว ๕๗.๗๖ กิโลเมตร ถูกกัดเซาะ จำนวน ๓๗.๒๐ กิโลเมตร พื้นที่ที่ติดแนวชายฝั่งทะเล ๒ อำเภอ ๖ ตำบล คือ ๑. อำเภอเมืองนราธิวาส ได้แก่ ตำบลบางนาค ตำบลโคกเคียน ตำบลกะลุวอเหนือ ๒. อำเภอตากใบ ได้แก่ ตำบลไพรวัน ตำบลเจ๊ะเห และตำบลศาลาใหม่มีความกัดเซาะ เป็นลำดับที่ ๘ ของภาคใต้ ลำดับที่ ๓ ของกลุ่มภาคใต้ชายแดนรองจากจังหวัดสงขลา และปัตตานี

(๕) ชยะ

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ๗๖๗.๔๘ ตันต่อวัน เพิ่มขึ้น จากปีที่ผ่านมา ๒๔.๙๕ ตันต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์ ๓๐๐.๖๑ ตันต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดถูกต้อง ๑๐๑.๐๐ ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ ใช้วิธี ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดไม่ถูกต้อง ๒๔๖.๓๐ ตันต่อวัน ส่วนปริมาณ ขยะมูลฝอยตกค้าง ๓๗,๙๒๖.๐๐ ตัน

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ Survey (Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และ การศึกษาวิจัยภาคสนาม Field Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก In (-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กลุ่มตัวอย่าง : ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๔๐๐ คน จำนวน จากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขต จากวิธีการทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นราธิวาส ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ข้อจะ ใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนากำหนด ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ ไทเกอร์ตสเกล โดยแบ่งมาตรา ส่วนออกเป็น 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

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๘๕	๒๑๕	๔๐๐
ร้อยละ	๔๖.๒๕	๕๓.๗๕	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕ 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	๑๐	๔๗	๗๕	๑๘๒	๖๘	๑๘	๔๐๐
ร้อยละ	๒.๕๐	๑๑.๗๕	๑๘.๗๕	๔๕.๕๐	๑๗.๐๐	๔.๕๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ๑๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ 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	๑๐	๕๕	๗๕	๑๘๒	๖๘	๑๘	๔๐๐
ร้อยละ	๒.๕๐	๑๓.๗๕	๑๘.๗๕	๔๕.๕๐	๑๗.๐๐	๔.๕	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๔๐๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ และมีประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ / รัฐวิ สาห กิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นัก ศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๗๓	๔๘	๕๑	๒๓	๓๑	๘๒	๒๒	๕๕	๑๕	-	
ร้อยละ	๑๘.๒๕	๑๒.๐	๑๒.๗๕	๕.๗๕	๗.๗๕	๒๐.๕๐	๕.๒๐	๑๓.๗๕	๓.๗๕	-	

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๔๐๐ คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ รองลงมาคือ มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ และว่างงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๕	๓๐	๓๒	๖๘	๗๓	๑๘๒	๔๐๐
ร้อยละ	๓.๗๕	๗.๕๐	๘.๐๐	๑๗.๐๐	๑๘.๒๕	๔๕.๕๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๔๐๐ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ ๔๕.๕๐ รองลงมา มีรายได้

ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งานด้านรายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งาน สาธารณสุข	งานกีฬา และ การให้บริการ สนามกีฬา	รวม
จำนวน	๗๘	๑๒๗	๘๔	๙๑	๔๐๐
ร้อยละ	๒๔.๕๐	๓๑.๗๕	๒๑.๐๐	๒๒.๗๕	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมารับบริการงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา ร้อยละ ๒๒.๗๕ และรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ดังตารางที่ ๔-๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยรวม

	ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๑๓	๙๒.๐๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๑๘	๙๒.๑๒	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๔๘๑	๙๒.๗๕	มากที่สุด
	รวม	๔.๖๔	๐.๕๑๒	๙๒.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้าน

บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๖๙ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๗

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๖	๐.๕๔๓	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๙๒	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๘๗	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๘	๐.๕๒๑	๙๑.๖๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๓	๐.๕๔๔	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๔	๐.๔๙๒	๙๒.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๕๑๓	๙๒.๐๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๖ รองลงคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๕๘ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔ - ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๔๙	๐.๕๐๕	๘๙.๘๐	มาก

๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๗๔	๐.๔๕๒	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๕๑๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๑	๐.๕๕๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๙	๐.๕๖๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๕๑๘	๙๒.๑๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยมีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมลล์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๗๑	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๒๗	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๐	๐.๕๔๔	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๘	๐.๖๑๒	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๑	๐.๕๑๗	๙๔.๒๐	มากที่สุด

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๙	๐.๕๑๕	๙๓.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๙	๐.๕๔๘	๙๓.๙๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๕ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๒	๐.๕๖๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๙	๐.๕๗๕	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๒	๐.๕๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๖๔	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๖๔	๐.๕๗๙	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๙๗	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๕	๐.๕๙๑	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๒	๐.๕๒๓	๙๐.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๕๘๑	๙๒.๗๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการและความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม เท่ากันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ดังตารางที่ ๔-๑๑

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม,
 ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๗๑	๐.๔๗๑	๙๔.๒	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๑	๐.๓๙๗	๙๒.๑๕	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๕	๐.๔๙๙	๙๒.๙๕	มากที่สุด
๔. งานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา	๔.๖๘	๐.๔๕๖	๙๓.๕๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๓๑	๙๓.๒๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คืองานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๑ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน
 ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือ ภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๖๑	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๓๙๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๙๘	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๕๒๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๑	๐.๔๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๔ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๑๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๓๗๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๕๗	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๓๔๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๓๙๗	๙๒.๑๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๑๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๗๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๕๓	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๕๘	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๔๙๙	๙๒.๙๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ

๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๓ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา

ความพึงพองานที่เกี่ยวข้องกับงานกีฬา และการ ให้บริการสนามกีฬา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๒๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๓๒	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๓๙๗	๙๔.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๐.๔๕๖	๙๓.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๙ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ ดังตารางที่ ๔-๑๖

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕

๒. มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐

๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐

๔. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐

๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐

๖. รับประทานอาหารสาธารณสุข ร้อยละ ๓๑.๗๕

๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๖๙ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐

๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๖ รองลงคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๕๘

๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือมีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยมีช่องทางขอติดต่อบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๙

๑๐. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๕ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐

๑๑. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการและความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม เท่ากันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คืองานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๑

๑๓. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๔

๑๔. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙

๑๕. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๓

๑๖. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๙ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓

บรรณานุกรม

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

จิตกร ว่องประเสริฐ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น .

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

ทิวพร ศรีบุรณ (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิตเมืองอำเภอจังหวัดภูเก็ต.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

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

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

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

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

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

สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vroom, V. H. (๑๙๘๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.

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

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

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

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 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 ปี
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. ว่างงาน 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. งานด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา

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. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน					
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 ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
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. ดานขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา					
2. ดานช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา					
3. ดานบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา					
4. ดานสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา					
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. ดานขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2. ดานช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3. ดานบุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4. ดานสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
งานบริการด้านสาธารณสุข					
1. ดานขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข					
2. ดานช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข					
3. ดานบุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข					
4. ดานสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข					
งานด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา					
1. ดานขั้นตอนการให้บริการงานด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา					
2. ดานช่องทางการให้บริการงานด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา และการให้บริการสนามกีฬา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี