

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการปกครองของประเทศทั้งยังมีสถานะเป็นเขตปกครองแบบลักษณะพิเศษ ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง กรุงเทพมหานครจึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงชุมชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครให้มีความเป็นระเบียบ และมีความสวยงาม เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับและสอดคล้องกับการขยายตัวของเมืองในอนาคต มีการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และโครงสร้างการบริการสาธารณะ ส่งเสริมการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย พัฒนาการบริการทางสังคมการบริการ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้เพียงพอและได้มาตรฐาน มีคุณภาพมากขึ้น ควบคุมสภาพแวดล้อมของชุมชนให้เหมาะสมกับการอยู่อาศัย โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๖, ๗, ๘ และ ๙ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาความมั่นคงในสิทธิการอยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย จึงเป็นสาเหตุให้มีการศึกษาข้อมูลของชุมชน โดยเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญอันจะทำให้เข้าใจถึงลักษณะและข้อเท็จจริงของชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเมืองที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ปัจจุบันชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ขาดความพร้อม ในด้านการบริการจัดการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแต่ละชุมชน อีกทั้งยังขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนการควบคุมอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดการตั้งถิ่นฐานอย่างไร้ทิศทาง และเกิดชุมชนแออัดสิ่งที่ไม่เหมาะสมก่อให้เกิดปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามมาอย่างมากมายเช่น การขาดโอกาสด้านการศึกษา อาชญากรรม คนเร่ร่อน ขอดทานมลภาวะเป็นพิษ และการไม่ได้รับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง รวมถึงรายได้ในการดำรงชีพที่ไม่สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจในปัจจุบัน

สำนักงานเขตบางซื่อ เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรุงเทพมหานคร มีเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ และการบริการในด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่ให้ตอบสนองต่อนโยบายของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนตลอดทั้งพื้นที่รับผิดชอบ ประการสำคัญได้นำปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามแนวพระราชดำริมาเป็นหัวใจหลักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและการบริหารงาน เพื่อพัฒนาองค์กรและเพื่อสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

สำนักงานเขตบางซื่อ มีภาระและหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญ คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมือง การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา การดูแลและรักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งราชการออกเป็น ๑๐ ฝ่ายดังนี้คือ ๑ (ฝ่ายปกครอง) ๒ (ฝ่ายทะเบียน) ๓ (ฝ่ายเทศกิจ) ๔ (ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ) ๕ (ฝ่ายรายได้) ๖ (ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ๗ (ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล) ๘ (ฝ่ายการคลัง) ๙ (ฝ่ายโยธา) ๑๐ (ฝ่ายการศึกษา) โดยมีแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งนำยุทธศาสตร์ของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ เป็นกรอบชี้แนะการพัฒนาพื้นที่ด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบบูรณาการเพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนาศักยภาพเมือง เพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : พัฒนากทม.ให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนากทม.ให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร

ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนักงานเขตบางซื่อ มีประสิทธิภาพสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ครบทั้ง ๖ ด้าน ซึ่งแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ และด้านจราจร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่เขตบางซื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น<sup>๒</sup>

ด้วยเหตุนี้ การที่บุคลากรของสำนักงานเขตบางซื่อจะมีประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามยุทธศาสตร์นั้น จะต้องอาศัยความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสำนักงานเขตบางซื่อ เป็นอำเภอชั้นนอกอำเภอหนึ่งของมณฑลกรุงเทพมหานคร มีเขตการปกครองถึง ๑๔ ตำบล แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการยกเลิกมณฑลและจัดระเบียบราชการส่วนภูมิภาคเป็นจังหวัด มีการประกาศยุบรวมอำเภอในจังหวัดพระนคร ทำให้อำเภอบางซื่อถูกยุบและลดฐานะเป็นตำบลบางซื่อ ขึ้นอยู่กับอำเภอดุสิตเรื่อยมา และเมื่อมีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๓๓๕

<sup>๒</sup>สำนักงานเขตบางซื่อ, แผนปฏิบัติราชการประจำปี, พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๑.

วันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๑๕ ให้จัดรูปแบบการปกครองเมืองหลวงใหม่เป็น กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ และพ.ศ.๒๕๒๘ มาตามลำดับ ทำให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นแบ่งพื้นที่ทางการปกครอง เป็นเขตและแขวง ดังนั้นตำบลบางซื่อจึงเป็นแขวงบางซื่อ ขึ้นอยู่กับเขตดุสิตต่อมาเมื่อกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะดูแลทุกข์สุขของราษฎรให้ทั่วถึง และอำนวยความสะดวกเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล จึงมีการแบ่งพื้นที่การปกครอง เพิ่มขึ้น โดยในขั้นต้นให้จัดตั้งเป็นสำนักงานเขต สาขาของเขตเดิม คือ สำนักงานเขตดุสิตสาขา ๑ และเมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๓๒ ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตดุสิต และตั้งเขตบางซื่อตั้งแต่นั้นมา.....

ดังนั้น ด้วยแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนแนวทางและผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในสำนักงานเขตบางซื่อ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการรวมถึงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของ กรุงเทพมหานคร ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ของบุคคลในสำนักงานเขตบางซื่อที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ

- ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ปัญหาโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความซับซ้อน
- ปัญหาความมีอิสระในการทำหน้าที่ และการตัดสินใจของบุคลากร
- ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ปัญหาการขาดจิตสำนึกในการทำงานการเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ เป็นต้น

สำหรับแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนของบุคลากรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา ที่พระพุทธเจ้าได้ทรงใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน คืออิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่มุ่งโดยตรงต่อความสำเร็จของการทำงาน ประกอบด้วย ฉันทะ คือ (ความพอใจ) วิริยะ คือ(ความขยันหมั่นเพียร) จิตตะ คือ (ความเอาใจใส่) และวิมังสา คือ (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) หลักธรรมสำคัญทั้ง ๔ ประการดังกล่าว หากได้มีการนำประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร จะสามารถช่วยเป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาต่างๆอาจที่เกิดขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งเป็นแนวทางให้การทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของประชาชน

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

## ๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยทบทวนเอกสารจากพระไตรปิฎก เอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา

### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑.๓.๒.๑ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๑.๓.๒.๒ ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา

### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในแขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๔๓,๗๕๔ คน<sup>๗</sup>

### ๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐

<sup>๗</sup>ข้อมูลทะเบียนราษฎร์สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, พ.ศ. ๒๕๕๔, (เอกสารอัดสำเนา).

### ๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๕ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมระยะเวลา ๖ เดือน

### ๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของประชาชน เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครมีอะไรบ้าง

### ๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๖ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้าบริการที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สถานะในครอบครัว อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีสถานภาพกล่าวในขณะที่ตอบแบบสอบถาม

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดให้คุ้มค่าที่สุดทำให้ได้งานออกมา เน้นรวดเร็ว คุ่มค่า

**การให้บริการ** หมายถึง การรับใช้ การให้ความสะดวก การดูแล การรักษาความปลอดภัย ของสำนักงานเขตบางซื่อ

**ชุมชน** หมายถึงประชาชนที่อาศัยใช้บริการในแขวงบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

**อิทธิบาท ๔** หมายถึง หลักธรรมหรือคำสอนในพระพุทธศาสนาที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติตาม บรรลุถึงผลสำเร็จ หรือธรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ อันประกอบด้วยหัวข้อธรรม ๔ ประการ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

**ฉันทะ** หมายถึง ความพอใจ ความรัก ความชอบ ความสนใจในสิ่งที่ทำ คือ มีใจที่จะ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จ เมื่อมีหน้าที่รับผิดชอบก็มีจิตใจรักและมีความพอใจที่จะปฏิบัติใน หน้าที่นั้นอย่างเต็มความสามารถ

**วิริยะ** หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรที่พึงมี มีความมุ่งมั่นพยายามที่จะปฏิบัติด้วยความ อุสาหะอดทน ทำอย่างเต็มที่เต็มกำลัง และเต็มความสามารถ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติ หน้าที่ ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

**จิตตะ** หมายถึง การเอาใจใส่ในสิ่งที่ทำ หมั่นตรวจสอบดูแลในการปฏิบัติหน้าที่อยู่อย่าง สม่าเสมอ ตั้งใจและจดจ่อกับสิ่งที่ตนทำหรือกำลังปฏิบัติอยู่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ ได้กำหนดไว้

**วิมังสา** หมายถึง การพิจารณาไตร่ตรองโดยใช้สติปัญญาด้วยเหตุผล ใคร่ครวญว่าสิ่งไหนที่ ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ สิ่งไหนที่ทำแล้วไม่เกิดผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ และคิดหาวิธีแก้ไขและปรับปรุงให้ ดีขึ้นตามลำดับ

## ๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบการประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของประชาชน

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการตาม หลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๑.๗.๔ ผลการวิจัยที่ได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน