



ประกาศเทศบาลตำบลก้อ

เรื่อง รายงานการวิจัยผลการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

\*\*\*\*\*

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติ และกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการขึ้น เพื่อการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน ในทุกๆ ปีงบประมาณตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๖ เป็นต้นมา

เพื่อให้ได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อหลายๆด้าน เช่นงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม,งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม,งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย,งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ ฯลฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์ คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น เทศบาลตำบลก้อ ได้พิจารณาให้หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เป็นผู้ดำเนินการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

บัดนี้ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ผลงานของปี พ.ศ.๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เทศบาลตำบลก้อ จึงประกาศรายงานการวิจัยผลการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายอุดม เชียงยศ)

นายกเทศมนตรีตำบลก้อ



## รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลก้อ  
อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มิถุนายน ๒๕๖๕

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะมนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง และคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาลตำบลก้อ ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มิถุนายน ๒๕๖๕

# บทสรุปผู้บริหาร

## รายงานการวิจัย

### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มี ต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

#### สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

##### ๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

## ๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

## ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

#### ๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลก้อ เร่งประสาน ติดตาม การพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/ จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชน สามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้าง ความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน, พัฒนาปรับปรุงการ ก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อ ความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมี การระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่ง เพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณ ทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความ คิดเห็นและทำการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน รวมทั้งจัดกิจกรรมการ ให้ความรู้และความเข้าใจด้านการสื่อสารทางการตลาดแก่กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของ ชุมชน, กิจกรรมการจัดทำ Story Telling เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สินค้า และบริการ, จัด กิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจการจัดแสดงสินค้า ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนมี อาชีพที่มีตลาดรองรับ สามารถมีรายได้จุนเจือครอบครัวได้อย่างยั่งยืน, ควรมีแผนหรือนโยบาย รองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่ง กิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย นำ อภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้ง เพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มาก ขึ้น - ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณ โดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความ ต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้

ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ แต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก้อ จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลก้อควรให้ความสำคัญคือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ พนักงานเทศบาลตำบลก้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการ



งบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุม ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลทางเทศบาลตำบลก้อ นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก้อสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๗
<b>บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>๘</b>
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๘
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๓
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๑๖
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๕
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๙
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ	๔๔
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๗
๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๗๕
<b>บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>๗๖</b>
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๗๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๗
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>	<b>๘๐</b>
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๑
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ	๘๔
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ	๑๑๒
<b>บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๑๑๖</b>
๕.๑ สรุป	๑๑๖
๕.๒ อภิปรายผล	๑๒๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๘
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๑๓๗</b>
<b>คณะผู้ดำเนินงานฯ</b>	<b>๑๔๑</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๑๔๒</b>
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
ตารางที่ ๔ - ๑	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๑
ตารางที่ ๔ - ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๘๕
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๖
ตารางที่ ๔ - ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๗
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๙๒
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๓

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</p>	๙๔
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	๙๕
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>	๙๖
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</p>	๙๙
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ</p>	๑๐๐
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</p>	๑๐๑
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	๑๐๒
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>	๑๐๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</p>	๑๐๕
<p>ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ</p>	๑๐๗
<p>ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</p>	๑๐๘
<p>ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	๑๐๙
<p>ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>	๑๑๐

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๙
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๓๐
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๕
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๓๘
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๕

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินไทยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔ มาตรา ๔ กำหนดออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง, ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการแผ่นดินนั้นมีการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นไทยนั้นได้มีลำดับวิวัฒนาการในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือ การให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินงานของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

บทบัญญัติส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแลตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ นั้น สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง



การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา.๒๕๖๐ : ๒๒)

กอบปรักการปฏิรูประบบราชการโดยใช้โมเดลประเทศไทย ๔.๐ ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อจะขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่นั้น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่นตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลตำบลก้อเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการระบบสาธารณสุข และการจัดการศึกษา เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ถือเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูนต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

## ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้แก่

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

### ๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

## ๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์ในเขตเทศบาลตำบลก้อ

๑.๔.๒ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลก้อแก่ประชาชนผู้มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๔ ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามงานที่ได้ทำการประเมิน

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกระบวนการ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีการประสานแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางในการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว การจัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code เป็นต้น

๓) **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

๔) **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน หรือจุดให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และมีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

๕) **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในแต่ละด้านตามงานที่ได้ทำการประเมินถึงภารกิจที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

๑.๔.๕ **แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ** หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น

## ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลก้อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ใช้อเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเวลากำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐ

จัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น



การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อีกจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และ **ความพร้อม** เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์ พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณะที่ปรึกษา (๒๕๔๒: ๑๕อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗:๔-๕อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓:๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ

การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐธรรมนูญใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่

การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอน ประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับ ท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามา บริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมี ประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทาง ภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจาก ชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชน ท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทาง การเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทาง การเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอน สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถือเป็นบรรทัดวิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมี การระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกัน และกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ๒.๒.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาครัฐราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาครัฐราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### ๒.๒.๒ ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๕: ๔๖๓) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิววัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธน ธนาพงศธร, อ่างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ่างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- ๑ ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)
๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - ๓.๑ สามารถในการสื่อสาร
  - ๓.๒ สามารถในการให้บริการ
  - ๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - ๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
  - ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - ๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลชน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

### ๒.๒.๓ การให้บริการด้วยหัวใจบริการ

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง : ๒๕๔๗) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม

**Service Mind** “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
E = Enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า มีคุณค่า
I = Impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = Courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make believe	แปลว่า มีความเชื่อ
= Insist	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
N = Necessitate	แปลว่า การให้ความสำคัญ
D = Devote	แปลว่า อุทิศตน

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Millet (๑๙๕๔, p, ๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ **ประการแรก** ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ **ประการที่สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

**ประการที่สี่** การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี **ประการที่หก** การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ **ประการที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประการที่แปด** ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ **ประการที่เก้า** ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และ**ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักกรีด เป็นบริการที่ทุกคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p, ๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ



### ๒.๓.๑ ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

**วเรเดช จันทรรคร (๒๕๔๔)** ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

**Hoffman and Bateson (๒๐๐๖)** สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหมายแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับขั้นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น **การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ** ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

**เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗)** ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐบาลจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to

gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่ง คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

### ๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler. ๒๐๐๐ : ๔๙๒) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ ๒ ด้าน คือ ส่วนที่ ๑ ให้บริการอะไร และส่วนที่ ๒ ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ ๖ ประการ ดังนี้

๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

๒) ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาได้ทันที

๓) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคือสภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

๖) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๕๔๓ : ๓) ได้กำหนดคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

#### ๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘: ๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗: ๗๖) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (๒๕๔๗: ๒๐) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่คุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุษาส์ (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงานการที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วยเนื่องจากเกี่ยวข้องกับ ความพอใจที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของ กระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของ กระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการ ดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการ บริหารบุคคลการผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและ ลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. ๒๕๔๙ : ๑๔๔)

#### สำหรับกิจการ มีดังนี้

- ๑) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- ๒) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- ๓) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- ๔) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ๕) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

#### สำหรับลูกค้ามี ดังนี้

- ๑) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- ๒) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- ๓) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้า ความพึงพอใจมากขึ้น

## ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงาน ก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้การบริการของ กิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการ นำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็น ยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการ น้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้นจึงทำให้ ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตน ได้ดังนั้น

ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๙ : ๑๒๔)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าหมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๒๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๗) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗ : ๒๗๓) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (๒๕๔๗ : ๑๐๑) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (๒๕๔๖ : ๑๓) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อูสารห์ (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการผู้ให้บริการ นอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการเช่นการจัดเตรียม โต๊ะเก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถการให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่นเอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๘) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (๒๕๕๑ : ๑๖) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- ๑) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- ๒) การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
- ๓) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้

๔) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับ ให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e-mail), อินเทอร์เน็ต (Internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น

๕) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทางเช่นการยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์โทรสารหรืออินเทอร์เน็ต (internet ) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในส่วนหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

๖) มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

๗) จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการมีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

๘) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

๙) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

๑๐) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

๑๑) มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น

๑๒) ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

#### ๔. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (๒๕๔๙: ๙๗) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิตสุข เจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๘) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงการทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีรรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗: ๒๗๑) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรรศ (๒๕๔๕: ๒๘-๒๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการ จะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวดี พริยะจิริธอนันต์ (๒๕๔๔ : ๖) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (๒๕๔๔: ๔๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความเร็ว ในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ ศักดิ์บัวหยาด (๒๕๔๓ : ๔) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
- ๒) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๙) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
- ๒) มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

**สรุปได้ว่า** การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้

## ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่าไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภาวนิตา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวว่าถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้



### ๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบูลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๑๑) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

### ๒.๔.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้นิยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

### ๒.๔.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, [http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙\\_๑.html](http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html)) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

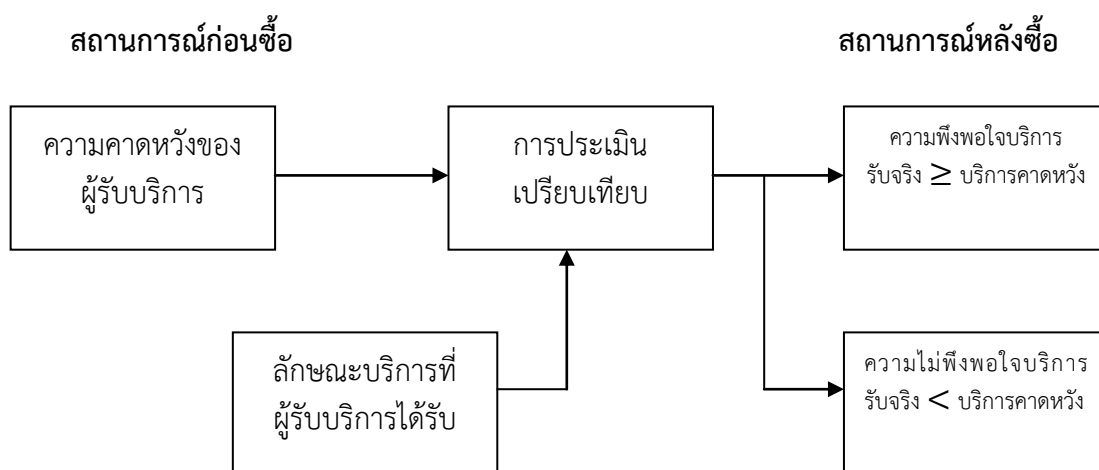
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

## ๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

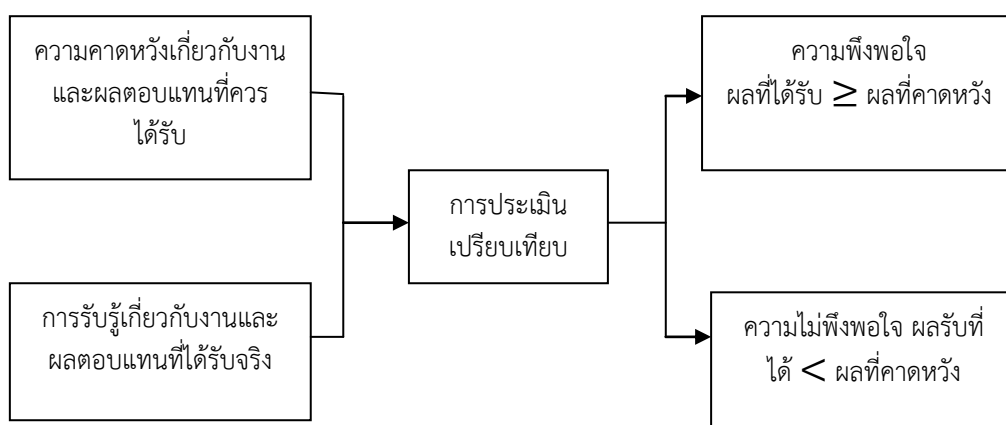
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับ กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดหวังว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

**สถานการณ์การทำงาน**



**ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

## ๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็น เรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

## ๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### ๒.๔.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

**๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

ในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะ เป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความรู้สึกไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้า เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยน

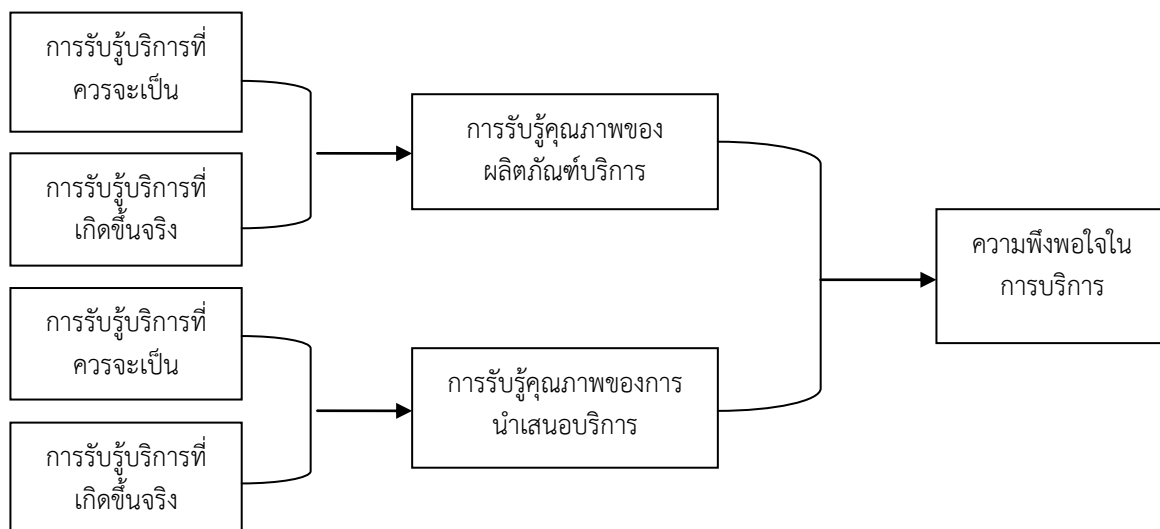


ความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

**๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

#### ๒.๔.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

**๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

**๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและ นโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญ ต่อการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผล ต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะ กับลักษณะงานและ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

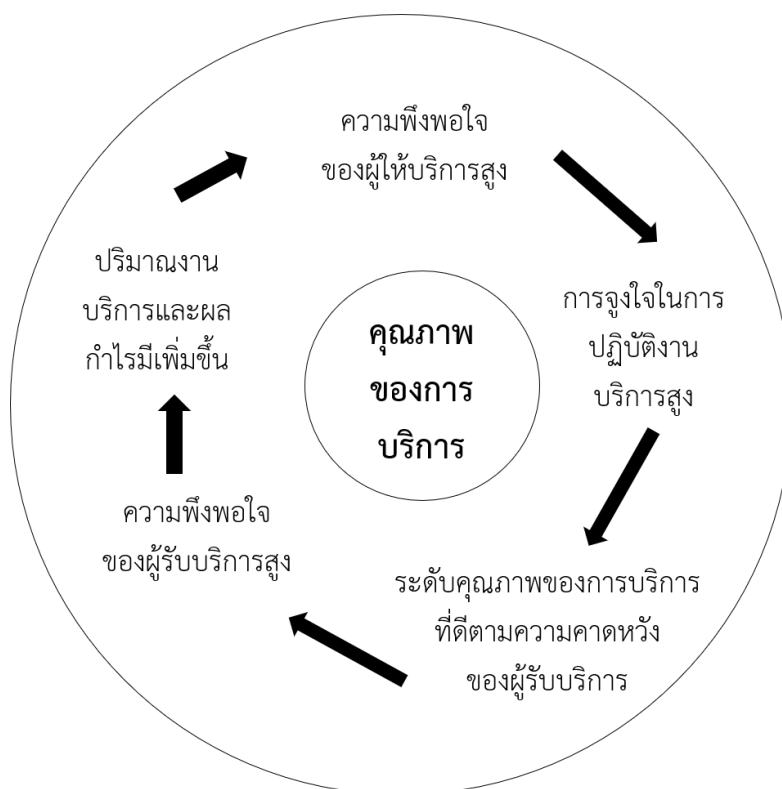
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้น ของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทุกๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, ๑๙๘๘, P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

## ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

(๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๙) เทศพาณิชย์



๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

โดยเพิ่มเติม ๑) ด้านการดูแลจรรยา กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจรรยา และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ ๒) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐)

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณสุขการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจราจร กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๓)

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

## ๒.๖ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

### ๑.ด้านกายภาพ

ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอลี้ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดลำพูน ระยะทาง ๑๔๔ กิโลเมตร เป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่ไกลที่สุดของอำเภอลี้และจังหวัดลำพูน การติดต่อสื่อสารการเดินทางหลักคือ ถนนลาดยาง ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๘๗ เส้นทางสายลี้-ผาต้าย-ก้อ ระยะทางจากที่ว่าการอำเภอลี้-ตำบลก้อ รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร โดยมีรถยนต์โดยสารรับจ้างไม่ประจำทาง มีจำนวน ๒ คัน และเวลาที่ออกจากจุดจอดที่ไม่แน่นอน ส่วนใหญ่จะออกให้บริการจากตำบลก้อในช่วงเช้า เวลาประมาณ ๐๖.๐๐ น. และกลับเวลาประมาณ ๑๑.๓๐ น. ในวันเดียวกัน ค่าโดยสารประมาณคนละ ๗๐ บาท

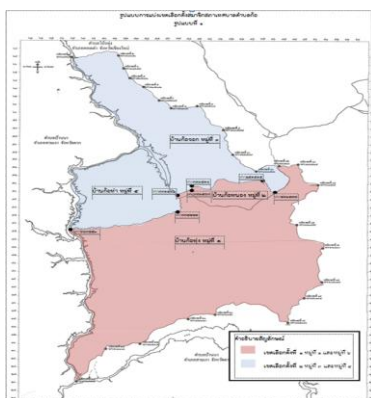
ตำบลก้อ ยกฐานะจากสภาตำบลก้อ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๓ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ๒๕๓๗ โดยประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๔๒

องค์การบริหารส่วนตำบล ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลก้อ เป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ ๕ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน ๕ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔

### ๑.๑.ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

#### ๑.ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หลักเขตที่ ๑ ตั้งอยู่บริเวณแม่น้ำปิง กั้นเขตระหว่าง อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่กับ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และอำเภอสามเภา จังหวัดตาก บริเวณพิกัด MV ๖๗๐๖๖๘



**จากหลักเขตที่ ๑๑** เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยผาตูม ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอดอยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอสี ไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ ๑๒ ซึ่งตั้งอยู่ตรงบริเวณทางหลวงหมายเลข ๑๐๘๗ ฟากตะวันออก บริเวณพิกัด MV ๘๖๖๕๓๓ รวมระยะทาง ๓,๐๕๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๒** เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตตำบลแม่ลาน อำเภอสี และตำบลนาทราย อำเภอสีไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ ๑๓ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยแม่หาด บริเวณพิกัด MV ๘๘๔๕๓๕ รวมระยะทาง ๒,๐๙๐ เมตร

### ด้านตะวันออก

**จากหลักเขตที่ ๑๓** เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยแม่หาด ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๔ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยกิ่วฮือ สอง บริเวณพิกัด MV ๙๐๓๕๐๙ รวมระยะทาง ๓,๔๐๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๔** เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยกิ่วฮือสอง ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๕ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยกิ่วน้อย บริเวณพิกัด MV ๘๘๓๔๕๙ รวมระยะทาง ๗,๓๕๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๕** เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยกิ่วน้อย ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๖ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยม่วงเจ็ดต้น บริเวณพิกัด MV ๙๐๖๔๓๐ รวมระยะทาง ๔,๖๐๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๖** เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยม่วงเจ็ดต้น ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๗ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยผาไข่ บริเวณพิกัด MV ๙๐๗๓๘๗ รวมระยะทาง ๔,๕๕๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๗** เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยผาไข่ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๘ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยผาม่วง บริเวณพิกัด MV ๘๙๐๓๖๗ รวมระยะทาง ๓,๐๕๐ เมตร

**จากหลักเขตที่ ๑๘** เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยผาม่วง ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง ตำบลนาทราย อำเภอสี และตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๙ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนน้ำแม่ก้อ บริเวณพิกัด MV ๘๗๕๓๓๖ รวมระยะทาง ๔,๐๕๐ เมตร

### ด้านทิศใต้

จากหลักเขตที่ ๑๙ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนน้ำแม่ก้อ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ ๒๐ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยแม่ก้อน้อย บริเวณพิกัด MV ๘๐๖๓๔๖ รวมระยะทาง ๙,๖๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒๐ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยแม่ก้อน้อย ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ ๒๑ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยผาแดง บริเวณพิกัด MV ๗๘๑๓๔๐ รวมระยะทาง ๒,๐๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒๑ เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยผาแดง ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๒๒ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยบวก บริเวณพิกัด MV ๗๓๕๓๐๙ รวมระยะทาง ๕,๔๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒๒ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยบวก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ ๒๓ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยผารี่ บริเวณพิกัด MV ๗๐๓๓๐๓ รวมระยะทาง ๒,๙๐๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒๓ เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยผารี่ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๒๔ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณแม่น้ำปิง บริเวณพิกัด MV ๖๗๕๒๖๒ รวมระยะทาง ๔,๙๕๐ เมตร

### ด้านทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ ๒๔ เป็นเส้นเลียบบตามกึ่งกลางแม่น้ำปิง ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศเหนือ จนบรรจบกับหลักเขตที่ ๑ บริเวณพิกัด MV ๖๗๐๖๖๘ รวมระยะทาง ๕๔,๐๐๐ เมตร

### ๒. เนื้อที่

มีพื้นที่ประมาณ ๕๓๑,๙๒๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๓๓๒,๔๕๐ ไร่

### ๑.๒. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลก้อมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะคล้ายกับกระทะ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปิง พื้นที่ล้อมรอบไปด้วยภูเขา และป่าไม้

### ๑.๓. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลก้อมีสภาพภูมิอากาศที่ดี มี ๓ ฤดู ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว และในช่วงฤดูแล้งตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนพฤษภาคม ของทุกปี ลักษณะอากาศของประเทศไทยจะมีความแห้งแล้ง ลมกระโชกแรง ประกอบกับอุณหภูมิผิวดินที่สูงขึ้นจากสภาวะโลกร้อน ทำให้เอื้อต่อการเกิดไฟป่าได้ง่าย การเกิดไฟป่าในแต่ละครั้งก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์เลี้ยง เกิดความเสียหายต่อผลผลิตทางการเกษตร สภาพอากาศแห้งแล้งทำให้ไฟป่าและสภาวะหมอกควันเป็นพิษต่อร่างกาย ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย รวมถึงภาวะการขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภคในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก มีสภาพความแห้งแล้งเป็นประจำทุกปี

#### สภาพภูมิอากาศ

- ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๙.๐๔ C
- ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๗.๘๘ C
- ฤดูหนาวช่วง ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๓.๒๖ C

### ๑.๔. ลักษณะของดิน

ในพื้นที่ตำบลก้อ ทั้งที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำการเกษตร ดินมีสภาพเป็นดินเหนียวปนทราย หน้าดินถูกชะล้างเนื่องจากความชื้นของพื้นที่ และลักษณะของพื้นที่ที่มีความลาดเชิงเขา ทำให้เกิดน้ำไหลหลากชะล้างหน้าดิน

ตำบลก้อ มีสภาพดินที่สมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก เป็นที่ราบระหว่างภูเขาอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดแคลนน้ำใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง มีแหล่งวัตถุดิบและแรงงานจำนวนมากที่สนับสนุนด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และการพัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือนประเภทหัตถกรรม เช่น การถนอมอาหาร การตีเหล็ก กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีฝีมืออยู่ในขั้นดีหลายแห่ง การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ มีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทั้งตำบล สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นตำบลที่มีศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ และเผยแพร่ให้คนได้รู้จัก ชุมชนมีความสงบ วิถีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดมั่นในจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในทางด้านการศึกษาคณะในโรงเรียนเข้าเรียนและศึกษาต่อภาคบังคับในอัตราที่สูงมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีการวางแผนป้องกันและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มี อปพร.และตำรวจบ้าน รวมถึงการบริการขั้นพื้นฐาน

ด้านสาธารณสุขทำให้ไม่เกิดโรคติดต่อได้ง่ายอัตราการเพิ่มประชากรต่ำ อัตราการตายของแม่และเด็กอยู่ในขั้นต่ำ ไม่มีปัญหาเรื่องชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามัคคีกัน และให้ความร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกันน้อย

#### ๑.๕. ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในตำบลก้อก้อ มีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภค มีแหล่งน้ำจากน้ำธรรมชาติ น้ำฝน น้ำประปาประจำหมู่บ้าน และน้ำประปาภูเขา (น้ำตกก้อหลวง) มีแหล่งน้ำที่สำคัญดังนี้

##### - แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ	๑	แห่ง (แม่น้ำปิง)
- ลำน้ำ ลำห้วย	๑	แห่ง (ลำห้วยแม่ก้อ)
- บึง หนอง และอื่น ๆ	๓	แห่ง

##### - แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	๑	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	๑๓	แห่ง
- บ่อโยธาฯ	๑	แห่ง
- ประปาภูเขา	๒	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	๘	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	๙	แห่ง

#### ๑.๖. ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตเทศบาล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่าง ๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น



## ๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

### ๒.๑.เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ห่างจากที่ว่าการอำเภอสี รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตอำเภอดอยเต่า	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตอำเภอแม่พริก	จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตอำเภอเถิน	จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตอำเภอมก๋อย	จังหวัดเชียงใหม่

### ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

- ๑.ชุมชนบ้านก้อทุ่ง เป็นชุมชนดั้งเดิม ตั้งอยู่เหนือสุดของลำน้ำห้วยแม่ก้อ
- ๒.ชุมชนหมู่ที่ ๒, ๓ และ ๔ เป็นชุมชนที่อพยพจากปากลำน้ำห้วยแม่ก้อ ซึ่งถูกนำท่วมจากการสร้างเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก ซึ่งราชการได้จัดสรรที่ดินที่ทำกินใหม่ โดยอพยพมาตั้งถิ่นฐานเมื่อปี พ.ศ.๒๕๐๖
- ๓.ชุมชนเรือแพ ซึ่งประกอบประมงรับจ้าง ค้าขายให้แก่นักท่องเที่ยวที่เล่นเรือท่องเที่ยวระหว่างดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังหน้าเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก

### ๒.๒.การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลก้อ เป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ ๕ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน ๕ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดลำพูน ได้มีประกาศให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลก้อ ให้ดำรงตำแหน่ง เมื่อตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ จนถึง ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งตามข้อเท็จจริงตามประกาศดังกล่าวผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องถึงกำหนดครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ แต่เนื่องจากได้มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑/๒๕๕๗ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว ยังคงอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป จนกระทั่งมีการจัดให้มีการเลือกตั้ง เมื่อ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา

### ๓.ประชากร

ข้อมูลประชากรในตำบลก้อ ณ วันที่ ๑ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลังคาเรือน)	จำนวน ประชากรชาย	จำนวน ประชากรหญิง	รวม
๑	บ้านก้อทุ่ง	๒๔๙	๓๕๗	๓๕๖	๗๑๓
๒	บ้านก้อหนอง (ก้อจัดสรร)	๑๗๔	๒๒๗	๒๑๖	๔๔๓
๓	บ้านก้อจอก	๒๒๖	๒๘๒	๒๘๘	๕๗๐
๔	บ้านก้อท่า	๓๔๖	๓๕๐	๓๓๑	๖๘๑
รวม		๙๙๕	๑,๒๑๖	๑,๑๙๑	๒,๔๐๗

### ๔.สภาพทางสังคม

#### ๔.๑.การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง (หมู่ที่ ๔)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง(หมู่ที่ ๔)

#### ๔.๒.การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลก้อ จำนวน ๑ แห่ง (หมู่ที่ ๔)
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ จำนวน ๑๕ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อหนอง หมู่ที่ ๒ จำนวน ๘ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ จำนวน ๑๑ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อท่า หมู่ที่ ๔ จำนวน ๑๖ คน

#### ๔.๓.อาชญากรรม

##### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- อาสาสมัครตำรวจบ้าน จำนวน ๕๐ คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๔๖ คน
- สถานีตำรวจภูธร จำนวน ๑ แห่ง
- ทีมแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔ คน
- คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำหมู่บ้าน จำนวน ๔ หมู่

#### ๔.๔.ยาเสพติด

สถานการณ์การระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ตำบลก้อ มีเส้นทางการขนส่งและลำเลียง ๒ เส้นทาง คือ ทางบก และทางน้ำ พื้นที่ตำบลก้อมีเส้นทางการคมนาคมขนส่งอยู่สองเส้นทาง ถนนสายก้อ-ลี่ และลำน้ำปิงระหว่างจังหวัดเชียงใหม่-ตาก

#### ๔.๕.การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลก้อ มีการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมบริการสังคมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ เด็ก เยาวชน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การจัดหาจัดทำและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ด้อยโอกาส การสนับสนุนเบี้ยยังชีพการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ชรา และผู้ติดเชื้อ

##### ข้อมูลผู้สูงอายุ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๑๖๗
๒	บ้านก้อหนอง	๙๐
๓	บ้านก้อจอก	๑๑๔
๔	บ้านก้อท่า	๑๓๖
รวม		๕๐๗

##### ข้อมูลผู้พิการ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้พิการ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๖๔
๒	บ้านก้อหนอง	๓๗
๓	บ้านก้อจอก	๓๗
๔	บ้านก้อท่า	๓๑
รวม		๑๖๘

## ข้อมูลผู้ติดเชื้อ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้ติดเชื้อ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๔
๒	บ้านก้อหนอง	๔
๓	บ้านก้อจอก	๔
๔	บ้านก้อท่า	๔
รวม		๑๖

## ๕.ระบบบริการพื้นฐาน

## ๕.๑. การคมนาคมขนส่ง

๑. ถนนพหลโยธิน สายเถิน-ลี-ก้อ ทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งเป็นเส้นทางสายหลักที่ใช้ติดต่อกับจังหวัดและอำเภอ
๒. ถนนสายลี-แม่ลาน-ก้อ ทางหลวงส่วนท้องถิ่น
๓. ถนนที่ใช้ติดต่อเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ได้แก่
  - ถนนสาย บ้านก้อทุ่ง-น้ำตกก้อ
  - ถนนสาย บ้านก้อท่า-แก่งก้อ
  - ถนนลูกรัง ๑๕ สาย
  - ถนนลาดยาง ๔ สาย
  - ถนนคอนกรีต ๑๒ สาย
  - สะพาน ๑๐ แห่ง

## ๕.๒. การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีไฟฟ้าใช้จำนวน ๔ หมู่บ้าน ร้อยละ ๘๘ ของแต่ละหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้อีกร้อยละ ๒ ยังไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้า เนื่องจากมีครัวเรือนขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละหมู่บ้าน และอีก ๑ ชุมชนเรือนแพที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ สำหรับชุมชนเรือนแพใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

## ๕.๓. การประปา

- ประปาภูเขา จำนวน ๒ แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๘ แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๙ แห่ง

#### ๕.๔. โทรศัพท์

- ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS จำนวน ๑ เสา
- ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน ๑ เสา
- ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ TRUEMOVE จำนวน ๑ เสา

#### ๕.๕. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง

### ๖.ระบบเศรษฐกิจ

#### ๖.๑. การเกษตร

- กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ กลุ่ม

#### ๖.๒. การประมง

- ชุมชนเรือนแพ จำนวน ๗๕ ครัวเรือน
- กลุ่มทำปลาอย่างรมควันบ้านก้อท่า จำนวน ๑ กลุ่ม

#### ๖.๓. การปศุสัตว์

- เลี้ยงโค จำนวน ๑๓ ราย
- เลี้ยงกระบือ จำนวน ๑ ราย
- กลุ่มเลี้ยงสุกร จำนวน ๔ กลุ่ม
- กลุ่มเลี้ยงไก่สามสายพันธุ์ จำนวน ๑ กลุ่ม

#### ๖.๔. การบริการ

- บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตตำบล (wifi) จำนวน ๔ จุด
- บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินตลอด ๒๔ ชั่วโมง

#### ๖.๕. การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

๑. อุทยานแห่งชาติแม่ปิง
๒. น้ำตกก้อหลวง
๓. น้ำตกก้อน้อย
๔. ชุมชนเรือนแพแก่งก้อ

๕. พระบาทยางวี
๖. จุดชมวิวดาแดงหลวง
๗. พระธาตุผาไซอินแขวน
๘. น้ำตกอุ้มแป
๙. ถ้ำค้างคาวฮ่อมแสน
๑๐. จุดชมวิวดอยกะตึก

#### ๖.๖. อุตสาหกรรม

-	โรงงาน	จำนวน	๑	แห่ง
-	กลุ่มส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมครัวเรือน	จำนวน	๑	กลุ่ม

#### ๖.๗. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

##### ๑.ประเภทกลุ่มเงินทุน

-	กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เงินล้าน)	จำนวน	๔	กองทุน
-	กองทุนเศรษฐกิจชุมชน	จำนวน	๔	กองทุน
-	กองทุน กข.คจ.	จำนวน	๔	กองทุน
-	กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบลก้อ	จำนวน	๑	กองทุน

##### ๒.ประเภทกลุ่มออมทรัพย์

-	กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	จำนวน	๔	กลุ่ม
---	----------------------------	-------	---	-------

##### ๓.ประเภทกลุ่มอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

-	กลุ่มแปรรูปผลไม้แช่อิ่ม	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	๒	กลุ่ม
-	กลุ่มทำหน่อไม้อัด	จำนวน	๔	กลุ่ม
-	กลุ่มเพาะเห็ด	จำนวน	๒	กลุ่ม
-	กลุ่มตีมีด	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มแปรรูปปลาร้าคั้นเดียวตำบลก้อ	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มปลาย่างรมควันบ้านก้อท่า	จำนวน	๑	กลุ่ม

#### ๖.๘. แรงงาน

บุคคลที่เป็นแรงงานในตำบลก้อ เป็นประชาชนผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ตำบลก้อ และมีแรงงานจากภายนอกมารับจ้างขายแรงงานตามฤดูกาล เช่น ฤดูกาลเพาะปลูก และเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ไม่มีแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

## ๗.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

### ๗.๑.ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และการประมงพื้นบ้าน ด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูกมี ประเภทไม้ผล ได้แก่ ลำไย รายได้ของครอบครัวที่เป็นรายได้หลัก ก็ได้จากการขายผลผลิตด้านการเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ ๖๐,๐๐๐.๐๐ บาท

### ๗.๒.ข้อมูลด้านการเกษตร

ตำบลก้อการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์

### ๗.๓.ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

#### - แหล่งน้ำธรรมชาติ

-	แม่น้ำ	๑	แห่ง (แม่น้ำปิง)
-	ลำน้ำ ลำห้วย	๑	แห่ง (ลำห้วยแม่ก้อ)
-	บึง หนอง และอื่น ๆ	๓	แห่ง

#### - แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

-	ฝาย	๑	แห่ง
-	บ่อน้ำตื้น	๑๓	แห่ง
-	บ่อโยธาฯ	๑	แห่ง

## ๘.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### ๘.๑.การนับถือศาสนา

#### สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด จำนวน ๔ แห่ง (หมู่ที่ ๑, ๓, ๔)
- ศาสนา ประชาชนในตำบลก้อ ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธ

### ๘.๒.ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลก้อ มีประเพณีที่ดั้งเดิมสืบทอดต่อกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

๑. ประเพณีสงกรานต์บ้านเก่า บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ
๒. ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปทางวิ หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
๓. ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปทางผาตั้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลก้อ
๔. ประเพณีสงกรานต์ธาตุทันใจ วัดก้อยืน หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ
๕. ประเพณีสงกรานต์ธาตุสกลีเวียงก้อ วัดก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
๖. ประเพณีปีใหม่เมืองตำบลก้อ
๗. ประเพณีลอยกระทงตำบลก้อ
๘. ประเพณี/วัฒนธรรม ทำบุญหัวฝาย บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

### ๘.๓.ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในตำบลก้อ มีศูนย์พัฒนาภูมิปัญญาชุมชนบ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ เริ่มต้นจากการรวมตัวของกลุ่มชุมชนบ้านก้อทุ่ง มีโรงเรียนบ้านก้อทุ่ง (เดิม) เป็นแหล่งสาธารณะประโยชน์ซึ่งเป็นทุนทางสังคม และมีอยู่ที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนบ้านก้อทุ่ง ประชาชนเล็งเห็นความสำคัญของทุนทางสังคม จึงได้มีการรวมตัวกันทั้งเด็กเยาวชน ประชาชนและผู้สูงอายุ ใช้เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์คนในชุมชน โดยมีการสนับสนุนกิจกรรมภายในศูนย์พัฒนาภูมิปัญญาชุมชนบ้านก้อทุ่ง ดังนี้

- กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง บ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มทำสบู่สมุนไพรบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มฮักสมุนไพรตำบลก้อ โดย....ปราชญ์ชาวบ้านด้านแพทย์แผนโบราณ/หมอดำแย/

ครูยาหมอเมืองโดยมีพระจารย์มัน ศิริปัญญา เจ้าอาวาสวัดก้อทุ่ง เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาด้านสมุนไพร



- ชมรมผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- การศึกษาตามอัธยาศัยตำบลก้อ
- กลุ่มนวดแผนไทยบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มออมทรัพย์ผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- กิจกรรมส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

## ๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมมีทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือมีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น อากาศ ดิน หิน แร่ธาตุ น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ ทะเล มหาสมุทร พืชพรรณสัตว์ต่าง ๆ ภาชนะเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะมนุษย์เป็นตัวการสำคัญยิ่งที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงทั้งในทางเสริมสร้างและทำลาย จะเห็นว่าความหมายของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ต่างกันที่สิ่งแวดล้อมนั้นรวมทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรา ส่วนทรัพยากรธรรมชาติเน้นสิ่งที่อำนวยประโยชน์แก่มนุษย์มากกว่าสิ่งอื่นประเภทของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มนุษย์เป็นตัวการสร้าง และทำลายสิ่งแวดล้อมมากกว่าธรรมชาติ ความสำคัญของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลก้อ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำ ป่าและต้นไม้ เพื่อให้มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นแหล่งอาหาร สำหรับประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้ชิดกับผืนป่า ผืนน้ำ การใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เทศบาลตำบลก้อ จึงได้ให้การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนตลอดไป

### การอนุรักษ์ (Conservation) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ ปรัชญาของการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในทิศทางที่ไม่ทำให้เกิดความเสื่อมโทรม ความสูญเสีย หรือหมดสิ้นไป

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

๑. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางตรง ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

๑) การใช้อย่างประหยัด คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

**๒) การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก** สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถูพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่จะนำมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

**๓) การบูรณซ่อมแซม** สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณะซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

**๔) การบำบัดและการฟื้นฟู** เป็นวิธีการที่จะช่วยลดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรด้วยการบำบัดก่อน เช่น การบำบัดน้ำเสียจากบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่วนการฟื้นฟูเป็นการรื้อฟื้นธรรมชาติให้กลับสู่สภาพเดิม เช่น การปลูกป่าชายเลน เพื่อฟื้นฟูความ สมดุลของป่าชายเลนให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ เป็นต้น

**๕) การใช้สิ่งอื่นทดแทน** เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลงและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแร่เชื้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

**๖) การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน** เป็นวิธีการที่จะไม่ให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟป่า เป็นต้น

**๒.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม** สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

**๑) การพัฒนาคุณภาพประชาชน** โดสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

**๒) การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย** การจัดตั้งกลุ่ม ชุมชน ชมรม สมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านร่างกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในควมมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีต่อตัวเรา เช่น กลุ่มชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย มูลนิธิสืบนาคะเสถียร มูลนิธิโลกสีเขียว เป็นต้น

๓) ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน การประสานงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง ฟื้นฟูการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

๔) ส่งเสริมการศึกษาวิจัย ค้นคว้าวิธีการและพัฒนาเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการวางแผนพัฒนา การพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีการประหยัดพลังงานมากขึ้น การค้นคว้าวิจัยวิธีการจัดการ การปรับปรุง พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นต้น

๕) การกำหนดนโยบายและวางแผนของรัฐบาล ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

## ๙.๑.น้ำ

### การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร ตลอดจนการบำรุงรักษาดูแลและปรับปรุง ซ่อมแซมแหล่งน้ำต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้รับการก่อสร้างและปรับปรุงเป็นบางส่วนแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง โดยในภาพรวมของงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้สระน้ำ ประปา เขื่อน ฝาย บ่อบาดาล ฯลฯ การพัฒนาจึงยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ

## ๙.๒.ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตเทศบาล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่าง ๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

## ๙.๓.ภูเขา

การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์ พื้นที่ตำบลก้อ มีภูเขาล้อมรอบเต็มพื้นที่

#### ๙.๔.คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

##### การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทุกหมู่บ้านมีป่าชุมชนหรือมีป่าชุมชนที่ใช้ร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง โดยมีกฎของชุมชนไว้ใช้บังคับกำกับดูแล แต่ก็ยังไม่สามารถหยุดการบุกรุกทำลายและเผาป่าได้ ซึ่งการทำแนวกันไฟและอุปกรณ์ดับไฟถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุงตลอดจนการทิ้งขยะ การเผาขยะไม่เป็นที่ที่เป็นทางจะต้องมีระบบกำจัดที่ถูกวิธี พร้อมทั้งจะต้องรณรงค์การปลูกต้นไม้ทดแทนด้วย โดยเฉพาะไม้โตเร็วและพืชคลุมดิน ซึ่งจะทำให้ดินมีความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นควบคู่กับการการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนให้รักและหวงแหนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นด้วย

#### ๑๐.อื่น ๆ

ในพื้นที่ตำบลก้อ การทำการเกษตร ภายใน ๑ ปี ทำการเกษตรได้หนเดียว คือ ๖ เดือนแรก ราษฎรต้องอาศัยน้ำฝน และ ๖ เดือนหลังไม่ได้ทำการเกษตร เพราะไม่มีแหล่งน้ำเพื่อที่จะทำการเกษตรได้ในช่วงฤดูแล้ง ระบบชลประทานเหมือนฝายไม่มี ทำให้ราษฎรขาดรายได้ไม่มีงานทำเป็นช่องว่างทำให้ขาดโอกาส จากที่ดินทำกินได้รับจัดสรรครัวเรือนละแปลงประมาณ ๑๕-๒๐ ไร่ (ตามลักษณะความลาดชัน) และที่อยู่อาศัยครัวเรือนละ ๑ ไร่ ๕๐ ตารางวา

#### ๑๑. ศักยภาพในตำบล

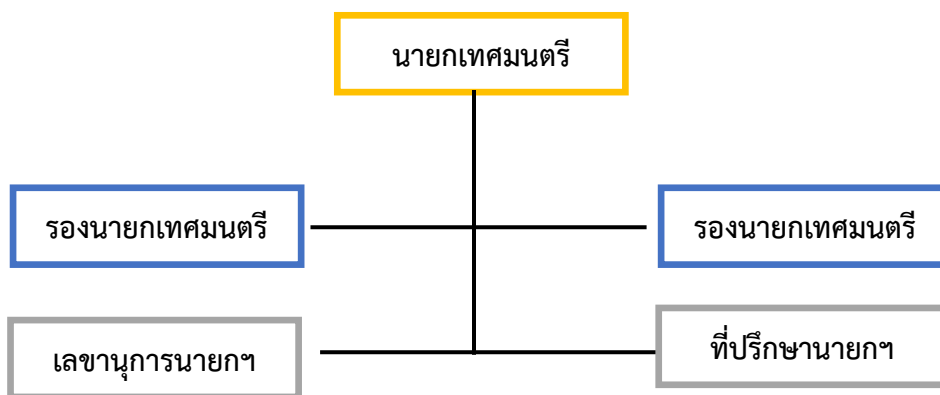
ศักยภาพและทุนทางสังคมของตำบลก้อ บอกถึงการกระจายทุนที่ปรากฏในตำบล ที่เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร ที่บ่งบอกถึงวิวัฒนาการ ในการแก้ไขปัญหา ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง มาเป็นลำดับ กระบวนการ วิธีการทำงาน ที่ประสบผลสำเร็จ ล้มเหลว จนเป็นบทเรียนให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาต่อยอด แต่ที่ผ่านมากการดำเนินการส่วนมากเป็นการบอกเล่า และการดำเนินการตามนโยบาย ช้องสั่งการของภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบแนวทางที่กำหนดให้องค์กรในพื้นที่ต้องดำเนินการเช่นเดียวกันทั่วประเทศ ทำให้การพัฒนาต่อยอด ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชนจึงไม่สอดคล้องกับบริบทของหมู่บ้าน/ชุมชนอย่างแท้จริง ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ส่งผลกระทบต่อความเข้มแข็งของชุมชน

ศักยภาพของเทศบาลตำบลก้อ

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลก้อ

๑. นายอุดม	เชียงใหม่	นายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๒. นายพิชณะ	สุโขทัย	รองนายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๓. นายละออ	อุทัยธานี	รองนายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๔. ว่าที่ร้อยตรีหญิงเบญจมาศ วันหลี่		เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๕. นายประทาน	หม่นสุ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลก้อ

โครงสร้างคณะผู้บริหาร



สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ	
๑. นางสาวเพ็ญนภา ปาสายอ	ประธานสภาเทศบาล
๒. นายธวัช มูลใจ	รองประธานสภาเทศบาล
๓. นายสิทธิพงษ์ เคลื่อนแก้ว	เลขานุการสภาเทศบาล
๔. นางจีญารัตน์ ทาฝัน	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑
๕. นางสาวโชติกา วงศ์แหวัน	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑
๖. นายอนิวัฒน์ สุขชัย	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑
๗. นายวีระยุทธ มาลา	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒

๘. นางรำพรรณ นนทสุภี	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑
๙. นางสาว ทาแล่	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒
๑๐. นายโสภณ มาติ	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒
๑๑. นายปรีชา รินท้าว	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒
๑๒. นางสาวนัฐมน ทาแล่	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒

เทศบาลตำบลก้อแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น ๑ สำนัก ก้ออีก ๔ กอง ทั้งหมด ๕ ส่วนราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๓ คน ลูกจ้างประจำ ๒ คน พนักงานจ้าง จำนวน ๗ คน รวมทั้งสิ้น ๒๒ คน ดังนี้

**๑. ปลัดเทศบาลตำบลก้อ (นักบริหารงานเทศบาล) จำนวน ๑ คน**

เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี

**๒. จัดแบ่งโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็น ๕ ส่วนราชการ ดังนี้**

**๑. สำนักปลัด มีบุคลากร ดังนี้**

๑.๑ หัวหน้าสำนักปลัด (นักบริหารงานทั่วไป)	จำนวน	๑ คน
๑.๒ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๑.๓ บุคลากรปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๑.๔ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน	จำนวน	- คน
๑.๕ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน	จำนวน	- คน
๑.๖ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วย จพง.ธุรการ)	จำนวน	๑ คน
๑.๗ ครู	จำนวน	๒ คน
๑.๘ ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน	๒ คน

**๒. กองคลัง มีบุคลากร ดังนี้**

๒.๑ ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง)	จำนวน	๑ คน
๒.๒ นักวิชาการคลัง ชำนาญการ	จำนวน	๑ คน
๒.๓ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ชำนาญการ	จำนวน	๑ คน
๒.๕ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน	จำนวน	๑ คน
๒.๖ เจ้าพนักงานพัสดุ ปฏิบัติงาน	จำนวน	- คน
๒.๑๐ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วย นวก.คลัง)	จำนวน	๑ คน

### ๓. กองช่าง มีบุคลากร ดังนี้

๓.๑	ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง)	จำนวน	๑	คน
๓.๒	นายช่างโยธาปฏิบัติงาน	จำนวน	๑	คน
๓.๓	พนักงานจ้างทั่วไป (คนงานทั่วไป)	จำนวน	-	คน
๓.๔	พนักงานจ้างทั่วไป (ภารโรง)	จำนวน	-	คน

### ๔. กองสวัสดิการสังคม มีบุคลากร ดังนี้

๔.๑	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (นักบริหารงานสวัสดิการสังคม)	จำนวน	๑	คน
๔.๒	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน	จำนวน	๑	คน
๔.๓	พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผช.นักพัฒนาชุมชน)	จำนวน	๑	คน
๔.๔	พนักงานจ้างตามภารกิจ (พนักงานขับรถยนต์)	จำนวน	๑	คน

### ๕.กองวิชาการและแผนงาน มีบุคลากร ดังนี้

๕.๑	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน (นักบริหารงานทั่วไป)	จำนวน	๑	คน
๕.๒	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	จำนวน	๑	คน
๕.๓	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน	จำนวน	-	คน
๕.๔	พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผช.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน)	จำนวน	๑	คน

### โดยมีภารกิจการบริหารงานดังนี้

#### สำนักงานปลัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลตำบล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลตำบลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับ และเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๑๐ งาน คือ

- งานบริหารทั่วไป
- งานกิจการสภา
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานทะเบียนราษฎร
- งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

- งานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานรักษาความสงบ
- งานการศึกษาปฐมวัย
- งานส่งเสริมการเกษตร

### **กองคลัง**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน บำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับ การจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน และการจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงิน รายได้และรายจ่ายอื่นๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลอง ประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของ เทศบาลตำบล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๖ งาน คือ

- งานธุรการ
- งานการเงินและบัญชี
- งานพัสดุและทรัพย์สิน
- งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
- งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- งานทะเบียนพาณิชย์

### **กองช่าง**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงาน ด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงาน แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๔ งาน คือ

- งานธุรการ
- งานวิศวกรรมและงานสถาปัตยกรรม
- งานสาธารณูปโภค
- งานผังเมือง



### กองสวัสดิการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรม ศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณณะ การให้คำปรึกษา แนะนำให้ ตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจ ภายในออกเป็น ๔ งาน คือ

- งานพัฒนาชุมชน
- งานสังคมสงเคราะห์
- งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
- งานธุรการ

### กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ มีหน้าที่ดูแลควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผนและงานจัดทำงบประมาณ งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผน และการประเมินผลตามแผนทุกระดับ งาน จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๔ งาน คือ

- งานแผนและงบประมาณ
- งานบริการและเผยแพร่วิชาการ
- งานนิติการ
- งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานธุรการ

## ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ** (๒๕๖๐) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน ๕๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มี ๒ ลักษณะ และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความ เชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

### คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ ๔ ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทำการสำรวจจาก ๑) งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๒) งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลและ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน ๓,๐๒๘ คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๓ คน ผลการสำรวจพบว่า ๑) งานให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ๒) งานให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการตาม ลำดับ ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัด เทศบาลผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจค่า เฉลี่ย ๔.๓๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกอง ช่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙)** ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี และ ๔. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของ การให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก ได้แก่ อปท.จำนวน ๕ แห่ง ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เทศบาลตำบลสามโคก และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)คลองห้า ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน ๔๐๐

ชุด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุคูณ ตลอดจน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางเศรษฐศาสตร์ เป็นเครื่องมือในการ วิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ๑. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ใน ๕ ด้านตามลำดับ คือ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (๒) ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (๓) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (๔) ด้านการสาธารณสุข และ (๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ เพียง ๒ ด้าน คือ (๑) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (๒) ด้านการศึกษาและการพัฒนา เยาวชน ๒. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ปทุมธานี พบว่า ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการให้บริการของ อบท. จังหวัดปทุมธานี (ใช้ผลของ VRS) ต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ มี ๒ ด้าน คือ (๑) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (๒) ด้าน การศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน ค่าเฉลี่ยขนาดพื้นที่ รับผิดชอบ คือ ๓๒.๒๓ ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนที่ อบจ. รับผิดชอบมี จำนวนมากกว่า อบต. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำและ ชั่วโมง อบจ. มีการจ้างเจ้าหน้าที่มากกว่า และ รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากร อบจ. ก็มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเช่นกัน ในส่วนของการจัดสรรงบประมาณ ของ อบจ. และ อบต. มีความคล้ายคลึงกันคือ ให้นำหนักในการจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาและ การพัฒนาเยาวชน อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ สาธารณูปโภค ด้านการ ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหาร จัดการและ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว และด้านการสาธารณสุข มีความแตกต่างในส่วนของการจัดสรรงบประมาณด้านการ ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ อบจ. จะให้ความสำคัญ มากกว่าด้านโครงสร้าง พื้นฐานและสาธารณูปโภค ซึ่งตรงกันข้ามกับ อบต. ที่เน้นการจัดงบประมาณ ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากกว่าด้านการ วางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการ ท่องเที่ยว และ ๔. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การ พัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ๑. การเพิ่มประสิทธิภาพ ของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ปทุมธานีนั้นควรส่งเสริม การประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ มาให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบ การค้า การลงทุน การตลาด กับประชาชน ๒. ทางอบท.ควรจัดให้มีตลาดรองรับผลผลิตทาง

การเกษตร ของเกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันผลผลิตทางการเกษตรราคาต่ำมาก ทำให้เกษตรกรมี รายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ๓. ผู้นำควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น อบจ. ควรให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้ ๔. อบท. ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำแล้ง เนื่องจาก ตอนนี้น้ำในคลองไม่เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ๕. อบท. ควรจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่คอยดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน มีการโจรกรรมเกิดขึ้นในพื้นที่อย่างบ่อยครั้ง และ ๖) ควรจัดโครงการ และกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่องและทำเป็นประจำ ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างทั่วถึง

**มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ๒) เพื่อให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆและนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ทำการศึกษาต่อการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดความพึงพอใจ ๔ งานคือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้, งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน ๓๘๘ ราย มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

**มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐)** ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการประกอบด้วย ๖ งานคือ ๑) งานด้านทะเบียน ๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๕) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๖) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น ๔ ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๘๐ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๗๐ งานด้านรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๙๐ เทศบาลตำบลกระหวัน เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

**วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นฟัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ (๒๕๖๔)** ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ และ ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ ในงานขออนุญาตก่อสร้างงานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จากผู้รับบริการ จำนวน ๓,๗๐๔ คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวน ๓๖๑ คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖๑ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ มีรายได้อยู่ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๑-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐ ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗ งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ และงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘

#### วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการท้าววิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ ोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย ได้แก่ ทำประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า (๑) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๘.๘๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๑.๐๐ มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๘.๐๐ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อย ละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ ोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=๔.๕๙$  ,S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ ोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=๔.๖๓$  ,S.D.= .๔๙๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=๔.๖๓$  ,S.D.= .๔๘๒) คิด เป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=๔.๕๔$  ,S.D.= .๕๐๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการ ให้บริการ ( $\bar{X}=๔.๕๖$  ,S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพร งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

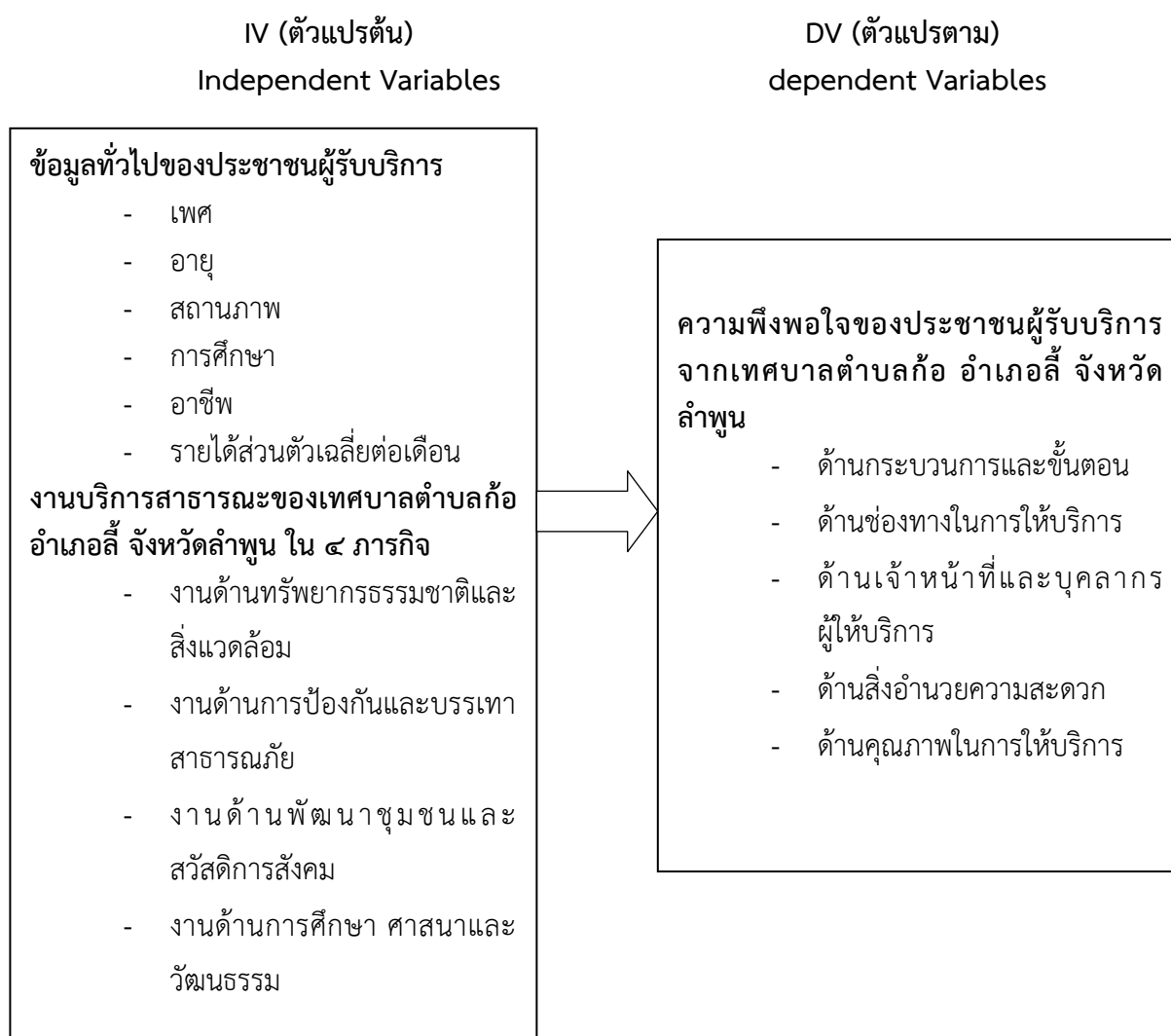
**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐)** ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรงในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นส่วนงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๓ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐) งานโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความ พึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐) และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐)



**อรุณ ไชยนิത്യ (๒๕๖๔)** ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด ๒) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน ๒๑ คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน ๔๐๐ คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๒) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน ๖ งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ ๒.๑) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ ) ๒.๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๘๔$ ) ๒.๓) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ ), ๒.๔) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ ) ๒.๕) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๘๒$ ) และ ๒.๖) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = ๔.๘๐$ ) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๑$ )

## ๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

### ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัยคือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อทั้งสิ้นมีจำนวน ๒,๔๐๗ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

$E$  คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ  $+ / - 0.05$  ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,407}{1 + 2,407 (0.05)^2} = 342.99 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๔๒.๙๙ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านก้อทุ่ง	๗๑๓	๒๙.๖๒	๑๑๘
หมู่ที่ ๒ บ้านก้อหนอง (ก้อจัดสรร)	๔๔๓	๑๘.๔๐	๗๔
หมู่ที่ ๓ บ้านก้อจอก	๕๗๐	๒๓.๖๘	๙๕
หมู่ที่ ๔ บ้านก้อท่า	๖๘๑	๒๘.๓๐	๑๑๓
รวม	๒,๔๐๗	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยคือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

#### ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

### ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ  
ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค  
และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

#### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน

๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่  
ชั้นแรกจนถึงชั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูล  
ตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale)  
จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐ - ๑๐๐
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก	๗๐ - ๘๙
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐ - ๖๙
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย	๓๐ - ๔๙
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐ - ๒๙

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

#### ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
<b>๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ</b>		
นานๆ ครั้ง	๒๓๘	๕๙.๕๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๓๖	๓๔.๐๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๑๗	๔.๒๕
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๙	๒.๒๕
<b>๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ</b>		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๑๔๗	๔๐.๕๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๕๒	๔๐.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๘๔	๒๑.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๑๗	๓.๕๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	-	-



## ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
	ชาย	๑๔๒
	หญิง	๒๕๘
<b>๒. อายุ</b>		
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๒
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔๗
	๓๑ - ๔๐ ปี	๗๙
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๘
	๕๑ - ๖๐ ปี	๔๒
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๒
<b>๓. สถานภาพ</b>		
	โสด	๘๖
	สมรส	๒๖๒
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕๒
<b>๔. ระดับการศึกษา</b>		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๔๙
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๘
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗๔
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒๗
	ปริญญาตรี	๔๒
	สูงกว่าปริญญาตรี	๐

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
<b>๕. อาชีพ</b>		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๓.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๔	๘.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	๑.๕๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๗	๖.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๔.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๘๓	๒๐.๗๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๗	๔.๒๕
เกษตรกร/ประมง	๑๙๐	๔๗.๕๐
ว่างงาน	๑๒	๓.๐๐
อื่นๆ	๓	๑.๗๕
<b>๖. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๐๑	๗๕.๒๕
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๖	๑๙.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๔.๒๕
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๖	๑.๕๐

### ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

#### ๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

## ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๖๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม	๕.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๙	๐.๕๑	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code	๔.๗๑	๐.๖๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๐</b>	<b>๐.๕๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗)

## ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า  
อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ  
๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็น  
มิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอา  
ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมา  
คือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้  
คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่  
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖  
(S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ  
คือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔  
(S.D. ๐.๔๕)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ใน การให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๙	๐.๔๗	มาก
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ	๔.๕๒	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน  
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ใน  
ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ  
๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ  
เดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒  
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มา  
รรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๓  
“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง  
พอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้  
และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมี  
ความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย  
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D.  
๐.๔๗)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง	๔.๖๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน ที่มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ	๔.๗๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มี ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและ ตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔.๖๙	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ใน  
เกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ  
๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึง  
และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบล  
ก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและ  
ตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วน  
ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้าน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าใน  
เชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการ  
ดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง  
ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙)

#### ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

## ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	X	S.D.	แปลผล
๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๗๒	๐.๕๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๔	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๗๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๒	๐.๖๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๑)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลก้อยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลก้อกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่	๔.๖๙	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลก้อกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลก้อยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕ , ๐.๕๑)



### ๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๙)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๖	๐.๒๗	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๔</b>	<b>๐.๔๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๒๗) และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๕๑	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๔๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้ และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๑)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๕</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๘ , ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

#### ๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

## ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม ของ เทศบาล ตำบล ก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๔.๖๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการ ให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่ เหมาะสม	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ ข้อเสนอแนะ	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด



จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๔ , ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code	๔.๖๙	๐.๕๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม ของ เทศบาล ตำบล ก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๘)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม ของ เทศบาล ตำบล ก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้ และทำความเข้าใจ	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙ , ๐.๔๗) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๙)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอย่างทั่วถึง	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๖๗	๐.๕๒	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๕</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖)

## ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

### ๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนมีลักษณะทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ส่งผลให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด มีลักษณะบิตเปี้ยว

- การติดตั้งระบบท่อระบายน้ำยังไม่ทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนประสบปัญหา โดยเฉพาะฤดูฝน

- การติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ของชุมชนยังไม่ทั่วถึง

- การติดตั้งกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกต่าง ๆ และมุมโค้งยังไม่ทั่วถึง บริเวณบางจุดกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยก มุมโค้งมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

- ขาดการส่งเสริมการตลาดสำหรับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่ผ่านการอบรมและพัฒนาสินค้าทั้งสินค้าทางการเกษตรและสินค้าทางวัฒนธรรม เช่น ผ้าทอ เป็นต้น

- ต้องการให้มีพื้นที่สำหรับการขายสินค้าในชุมชน (การจัดทำตลาดชุมชน)

- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลก้อ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

#### ๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

- จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นและทำการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน รวมทั้งจัดกิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจด้านการสื่อสารทางการตลาดแก่กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของชุมชน, กิจกรรมการจัดทำ Story Telling เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สินค้า และบริการ, จัดกิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจการจัดแสดงสินค้า ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนมีอาชีพที่มีตลาดรองรับ สามารถมีรายได้จุนเจือครอบครัวได้อย่างยั่งยืน

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักรู้และสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น



- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหาประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลก้อ ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลก้อ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณสุขอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลก้อให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูนและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และ การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

#### ๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๗๕.๒๕

## ๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

### ๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓)

**๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗)

**๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๕)

**๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง

พอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๗)

**๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙)

**๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย

คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

**๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖)

**๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗)

**๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๓

“ความพึงพอใจ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ีระหว่างเทศบาลตำบลก้อกับภาคีเครือข่ายและประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตถุภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลก้อยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕ , ๐.๕๑)

### **๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหัดลำพูน**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่



**๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๙)

**๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๒๗) และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นทางการเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๐)

**๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและ

ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๘ , ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

## ๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๔ , ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘)

**๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗)

**๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๘)

**๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙ , ๐.๔๗) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๙)

**๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D.

๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖)

## ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ รองลงมาคืองานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้

มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลก้อ ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- (๑) ความเชื่อถือได้ (reliability)
- (๒) การตอบสนอง (responsive)
- (๓) ความสามารถ (competency)
- (๔) การเข้าถึงบริการ (access)
- (๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
- (๖) การสื่อสาร (communication)
- (๗) ความซื่อสัตย์ (credibility)
- (๘) ความมั่นคง (security)
- (๙) ความเข้าใจ (understanding)
- (๑๐) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

ธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
- (๒) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- (๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- (๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- (๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2560), ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑), มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560), วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นุกูล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกรีย์ บุญโชติ (๒๕๖๔), วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐), สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) และ อรุณ ไชยนิิตย์ (๒๕๖๔) โดยทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง พบว่าแต่ละแห่งในปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่ใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน โดยกำหนดคุณภาพของการให้บริการประกอบด้วยประเด็นหลักๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่บางแห่ง มีการกำหนดคุณภาพของการให้บริการในประเด็นช่องทางการให้บริการอีกด้วย

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลก้อ ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลก้อควรมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วและในขณะเดียวกันควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลก้อ ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษา เปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

(๒) เทศบาลตำบลก้อ ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในส่วนงานของตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ในประเด็น ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

### ๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

**งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

**งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม

### ๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

**งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

**งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

### ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

**งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

**งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

### ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก็ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ

**งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

## ๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

**งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลก้อกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น และเทศบาลตำบลก้อยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม

**งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ

### ๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ทั้งยังพบข้อจำกัดในเรื่องของการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและ ฝ่าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่สะดวกต่อการตอบแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) รวมถึงการเพิ่มมาตรการในการฝ่าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำการประสาน และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยความพร้อมและความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการพัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแต่ละด้าน โดยการสร้าง Google Form และให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการด้วยการสแกนผ่าน QR Code ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ จะสามารถทำให้มีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

### ๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลก้อ เร่งประสาน ติดตาม การพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/ จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชน สามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความ ปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน, พัฒนาปรับปรุงการ ก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อ ความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมี การระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่ง เพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณ ทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นและทำการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน รวมทั้งจัดกิจกรรมการ ให้ความรู้และความเข้าใจด้านการสื่อสารทางการตลาดแก่กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของ ชุมชน, กิจกรรมการจัดทำ Story Telling เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สินค้า และบริการ, จัด กิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจการจัดแสดงสินค้า ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนมี อาชีพที่มีตลาดรองรับ สามารถมีรายได้จุนเจือครอบครัวได้อย่างยั่งยืน, ควรมีแผนหรือนโยบาย รองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่ง กิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย นำ อภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้ง เพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มาก ขึ้น - ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณ โดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว

ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ แต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก้อ จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลก้อควรให้ความสำคัญคือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ พนักงาน

เทศบาลตำบลก้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อ ON – LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุม ON – LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลก้อ นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก้อสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๖). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๗). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่  
ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครอง  
ท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **ประโยชน์และบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๕๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (๒๕๕๔). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณี  
เฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ:  
มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local  
self governance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๐). **การศึกษา  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าดัว  
อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร (รายงานการวิจัย)**. ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าดัว.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๐). **ประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโระ  
อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐(รายงานการวิจัย)**. ยะลา : องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบาโระ.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ วังฝ้ายแก้ว. (๒๕๖๐). **การประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ  
งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปิ่น อำเภอเมือง จังหวัด  
พะเยา(รายงานการวิจัย)**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (รายงานการวิจัย). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (๒๕๕๙). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนามาตรฐานองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม ๒๕๕๙), หน้า ๒๑๕ – ๒๑๖.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (๒๕๖๑). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. ระยอง : เทศบาลตำบลบ้านฉาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี ๒๕๖๓ (รายงานการวิจัย). สระบุรี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ (รายงานการวิจัย). ศรีสะเกษ: เทศบาลตำบลกระหวัน.
- วรเดช จันทรร. (๒๕๔๕). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพิง, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกร บุญโชติ. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๒ (มิถุนายน ๒๕๖๔). หน้า ๕๙ – ๗๗.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.
- วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in services. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๓). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาบันดำรงเดชาานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสถียร แสนพิช. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(๒๕๖๑). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์(รายงานการวิจัย). สุรินทร์: เทศบาลตำบลเมืองแก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (๒๕๔๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูชั่น อินโดไชน่า.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อรุณ ไชยนิิตย์. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์ ปีที่ ๘ ฉบับที่๖ (พฤษภาคม ๒๕๖๔). หน้า ๑๔๗ - ๑๖๓.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจการให้บริการของ  
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก  
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (๒๕๕๒ มกราคม ๔). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก  
[http://www.measaorg/page/typ\\_detail.php?texttyp id=๖](http://www.measaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=๖).

<http://www.samkor.com> Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude.** In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.

Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research,** Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.

Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓<sup>th</sup> ed.).** New York : Harper and Row.

Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations.** New York : Free Press.

## คณะผู้ดำเนินงาน

### ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทรารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๕. เทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน

### คณะทำงาน

- |   |              |                      |
|---|--------------|----------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.เสาวรีย์  | บุญสา        | หัวหน้าผู้วิจัยฯ     |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์  | ทองแป้น      | ผู้วิจัยฯ            |
| ๓. อาจารย์นิศาชล  | พรหมดี       | ผู้วิจัยฯ            |
| ๔. นางสาวปาริชาติ   | ชัยยะ        | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๕. นางสาวคันสนีย์   | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๖. นางสาวชุตินิษฐ์  | ใจแปง        | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๗. นายณัฐพงศ์   | ยี่ชัย       | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๘. นายเกียรติศักดิ์   | บุญยาทราย    | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๙. นางสาวณัฐธิดา  | อินตะ        | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๐. นายกิตติโชค   | สุริยะใจ     | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๑. นายณัฐวัตร  | สัญญา        | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๒. นายชูศักดิ์   | พุ่มโพธิ์    | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๓. นายรุ่งโรจน์  | ไทยใหม่      | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๔. นางสาวแสงระวี   | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๕. นางสาวอรวัลย์   | เลิศนวัตกรรม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ     |
| ๑๖. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |              | ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

# ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชน

# ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน





ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน





แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ  
อำเภอสี จังหวัดลำพูน

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือ  
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- นานๆ ครั้ง  จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน  
 จำนวน ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน  มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.  เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.  
 เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.  เวลา ๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น.  
 นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือ  
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ  ชาย  หญิง

๒. อายุ  อายุไม่เกิน ๒๐ ปี  อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี  
 อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี  อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี  
 อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี  อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษา  ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ  พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
 ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
 นักเรียน / นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป  
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  เกษตรกร / ประมง  
 ว่างาน  อื่นๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท  ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท  
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท  มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

- หมู่ที่ ๑ บ้านก้อทุ่ง                       หมู่ที่ ๒ บ้านก้อหนอง  
 หมู่ที่ ๓ บ้านก้อจอก                       หมู่ที่ ๔ บ้านก้อท่า

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสแกนผ่าน QR Code					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ เทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง					
๕.๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถ ตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ					
๕.๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงาน เหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน					
๔.๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี					
๔.๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ					
๔.๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตถภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น					
๕.๓ เทศบาลตำบลก้อยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๕.๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลก้อกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ แสกนผ่าน QR Code					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในพื้นที่ ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ เทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนางานด้าน การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อย่างทั่วถึง					
๕.๒ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถ ตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ					
๕.๓ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โพรตระบัพัญญาในการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

๔.๒ โพรตระบัพัญญาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....  
.....  
.....  
.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....