



## รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลก้อ  
อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๐

## คำนำ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูนให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

สาขาวิชาฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน และคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลก้อที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๐

**บทสรุปผู้บริหาร**  
**รายงานการวิจัย**  
**การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน**

รายงานการวิจัยการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

**๑. งานด้านการศึกษา**

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

## ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

## ๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

#### ๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖

#### ๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลก้อปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตร ให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน เทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก๊ไข ซ่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟกึ่งที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมา เป็นต้น

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการศึกษาเป็นอันดับแรก ในขณะที่งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ ดังนั้น เทศบาลตำบลก้อควรพิจารณาถึงความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย

และจากการสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า ต้องการให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ของเทศบาล และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นทางการในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ

๒. เทศบาลควรมีการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อสร้างความศรัทธาของประชาชนต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รวมทั้งจะต้องสร้างจิตสำนึกสาธารณะของประชาชนในพื้นที่ให้เห็นถึงความสำคัญเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ

๓. เทศบาลควรจัดโครงการ/กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ที่จะนำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลก้อควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
<b>บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>๕</b>
๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๕
๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๒๓
๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	๒๘
๒.๕. บริบทของเทศบาลตำบล	๓๑
๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลก้อ	๓๘
๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๘
<b>บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>๕๐</b>
๓.๑. วิธีการดำเนินการวิจัย	๕๐
๓.๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๐
๓.๓. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	๕๑
๓.๔. การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๒

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>	<b>๕๔</b>
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๔
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๕
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ	๕๖
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ	๕๗
<b>บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๘๘</b>
๕.๑ สรุป	๘๘
๕.๒ อภิปรายผล	๙๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๑
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๑๐๘</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๑
ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๔
ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๕
ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอน	๕๘
ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ	๕๙
ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๖๐
ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๑
ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาด้านคุณภาพในการให้บริการ	๖๒
ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๖๔
ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๕
ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๖๖
ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๗
ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๖๘
ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๑
ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๗๒
ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๔
ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๗๘
ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙
ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๐
ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๔
ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕
ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๖

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๓
ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๑๔
ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๑๘
ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๒๒
ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น	๒๗
ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล	๓๒
ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล	๓๓
ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน	๓๗

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด ๑๔ มาตรา ๒๘๑ - ๒๘๐ ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่ก้ำกั้นและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะ และกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

ประเทศไทยถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง เช่นเมื่อ พ.ศ.๒๔๗๕ มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยต่อมา พ.ศ.๒๔๗๘ มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและหลังจากนั้นในพ.ศ.๒๔๗๙ มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาตำบลขึ้นเป็นครั้งแรก แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านการคลังโดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆจากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็น แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับ แนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจการปกครอง นี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจาก รัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่ สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรม ทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็ เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการ ปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและ วิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียใน การบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของ ท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้ กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมา เป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็น รากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔:๑๔)

เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มี อำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ไว้ โดยที่เทศบาลตำบลก้อเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและ ให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้น การให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็น ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตรวจสอบความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเพื่อใช้ ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนด

ตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

## ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ใน ๔ หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

### ๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

### ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลก้อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ ๒

### ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๕. บริบทของเทศบาลตำบล
- ๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ
- ๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 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 กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่า แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพ ของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็น การมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้อง รับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจ ที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลัก ความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหา ภาคว่าและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการ กระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มี คุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมใน การบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่าง จริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบ ประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปใน สภาวะที่สังคมที่กลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความ ต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการ กระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจ การตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่ เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความ พร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่น มีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓)กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิง วัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับ

บุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณฤทธิศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗:๔-๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓:๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่มากกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รับการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน

ภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนมากที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีการบริหารกิจการสาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ”

หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เพิ่มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิตา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

### ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

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

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

สายจิตร์ (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

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

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาใน รูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความ พึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ ต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของ มนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการ ตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

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

## ๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

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

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

### ๒.๒.๓ 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

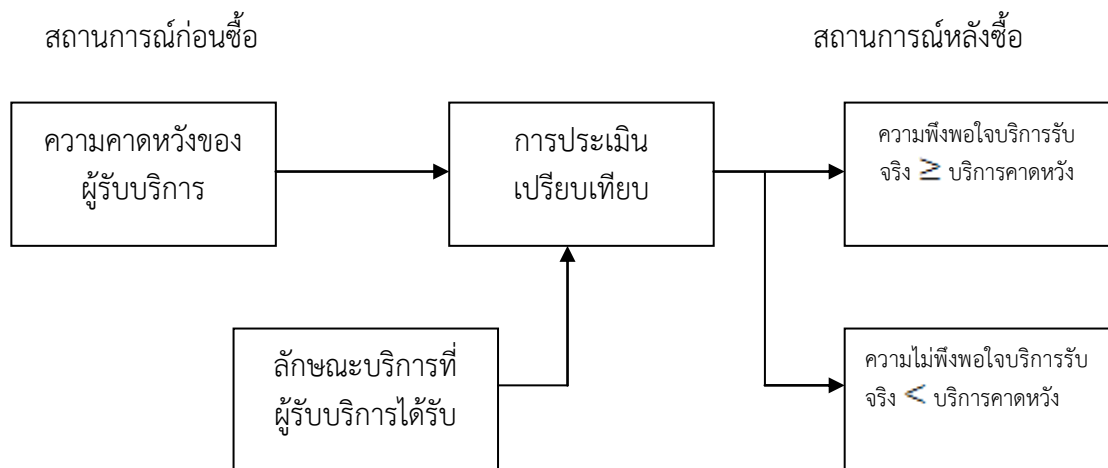
#### ๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ

หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



### ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

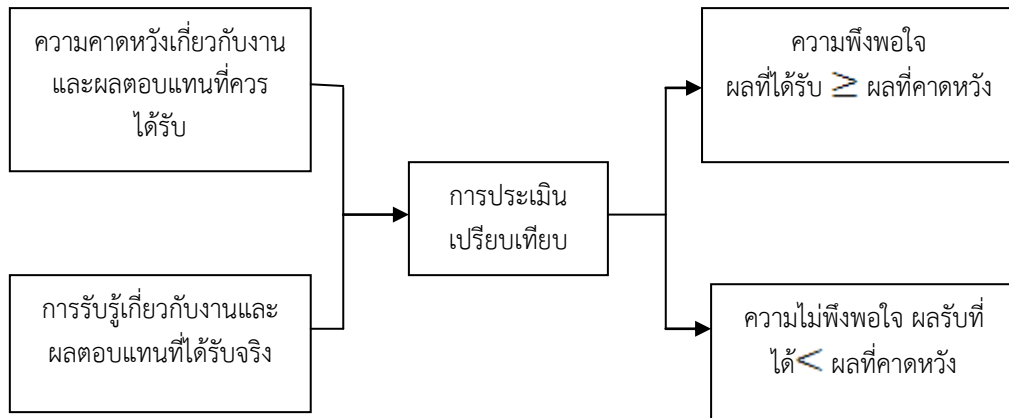
ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์ตเตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

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

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

## สถานการณ์การทำงาน



### ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

#### ๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการ



ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

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

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า 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. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

## ๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

**๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

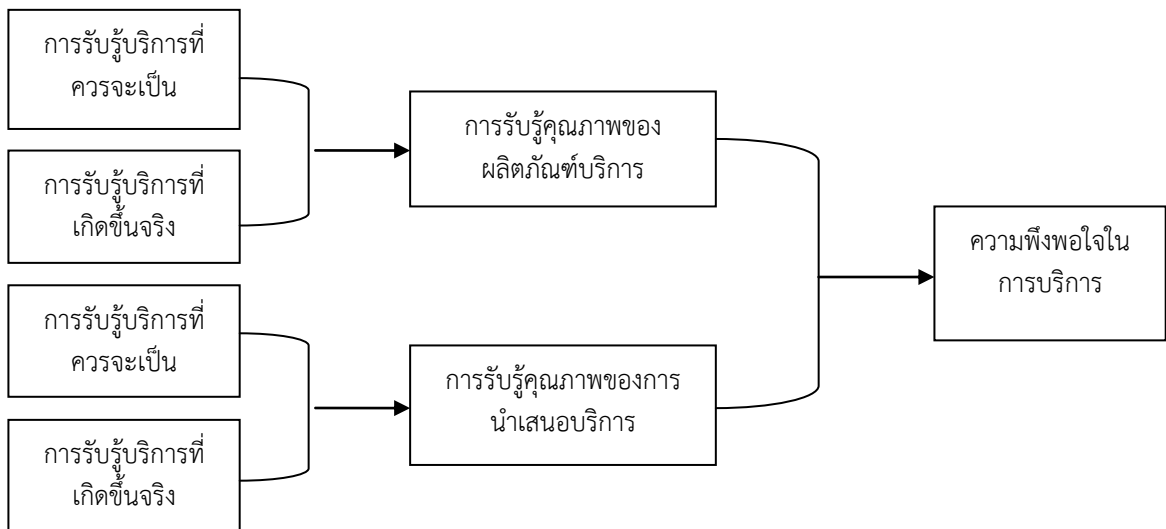
๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

**๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

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

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



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### ๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

**๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลិតภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติกับบริการดังกล่าว 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

๑.๒.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

**๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

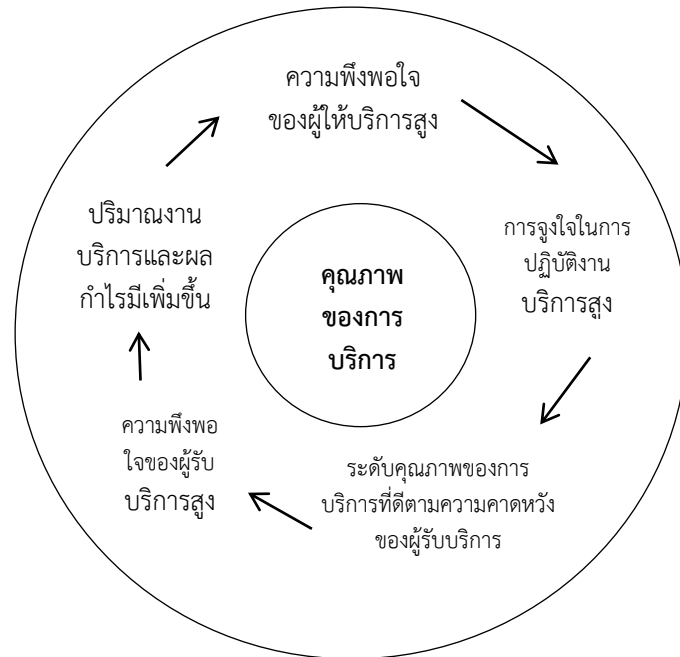
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ 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 บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

## ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

### ๒.๓.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘ ,p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและ ผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๔๓) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๗,หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน



จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit, Jeze Gaston นั้นตีพิมพ์  
บรรณานันท์ ประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม  
ที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์  
สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการ  
ยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น  
จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การ  
บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ  
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

### ๒.๓.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบอบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้น เป็น  
บริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือ  
เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, ๒๕๔๙,  
หน้า ๑๗) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่าหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมี  
ระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม  
มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัย  
ควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้อง  
ดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการ  
จัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

(๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึด  
หลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง  
(Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่  
เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วน  
ใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบ  
ของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ  
การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง  
หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำ  
ปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De - Concentration) เพื่อสนองต่อ  
ความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับ  
การแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การ  
บังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการ  
ส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงาน  
ตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่  
ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ใน  
รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม

ของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อาณวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ๆ คือ

๑) วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒.การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบขอตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบภารกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

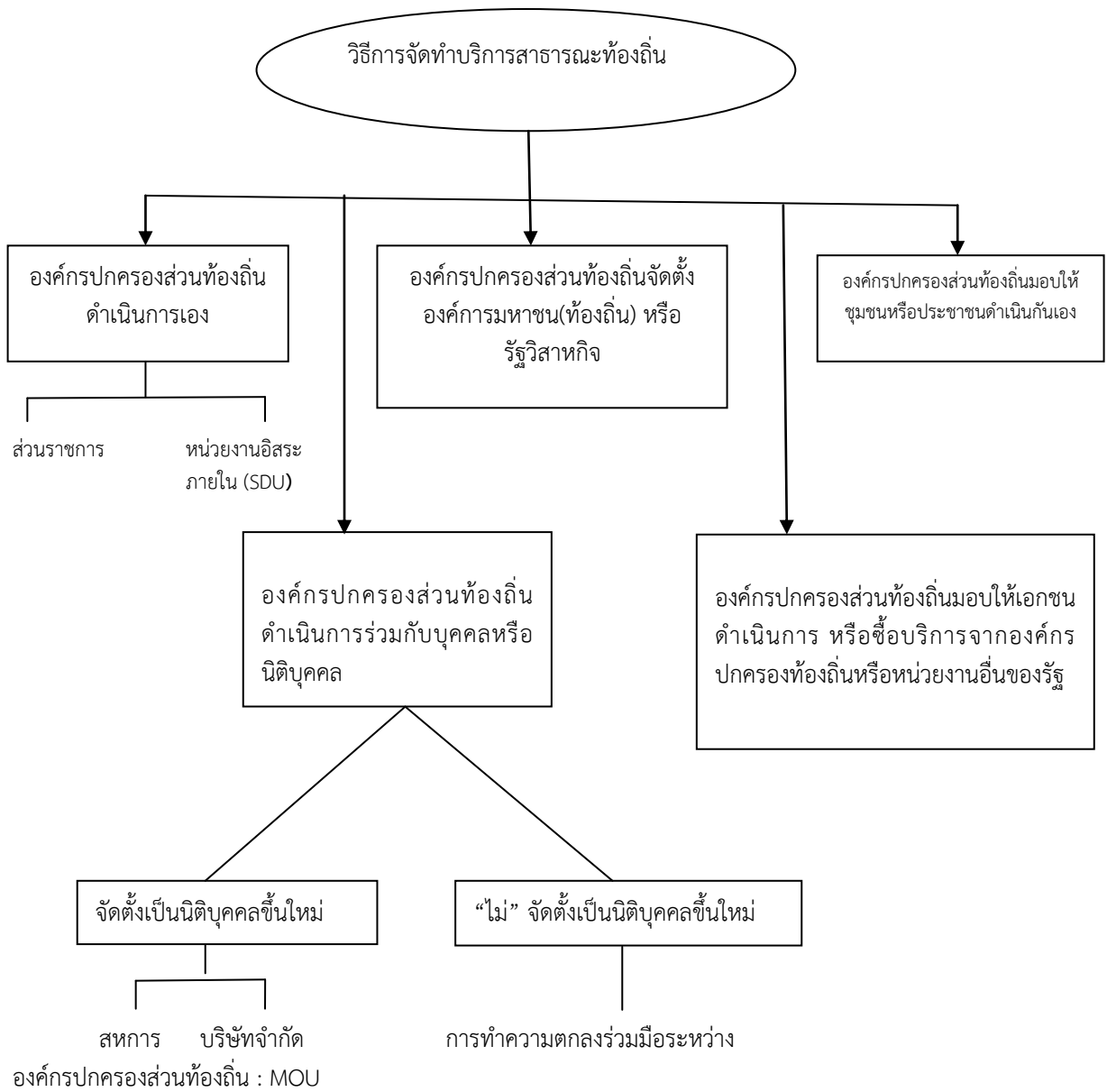
๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคล

หรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๓) วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มี การตรากฎหมายขององค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๔) วิธีที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ หน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการ จากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่า การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA )

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธี การดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรง แก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและ ระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและ สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรรถัย กิจผลและคณะ (อ้างแล้ว)

## ๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

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 ไม่ยึดถือความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

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

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

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำ การบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ซ้ำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้

สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีเชิงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยนำไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

## ๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบัน นั้น ยังคงจัดตั้งและบริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้อง กับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บุษอริ ยีหมะ, ๒๕๕๑ , หน้า ๑๓๕ ) จนกระทั่งถึงปัจจุบันเป็นฉบับที่ ๑๓ และช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นต้องทราบถึงบริบทโดยรวมของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับ (๑) หลักเกณฑ์ ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล (๒) โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ (๓) ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๒.๕.๑ หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ๓ ประการ ได้แก่ (ชวงค์ ฉายะบุตร , อ่างแก้ว, หน้า ๑๒๕ - ๑๒๖)

๑) จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

๒) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายตามในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

๓) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วเพียงใด

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) กำหนดไว้ว่าท้องถิ่นใด ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่าเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, อ่างแล้ว, หน้า ๑๙๑)

๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๒. มีประชาชนตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป

๓. ความหนาแน่นของประชาชนตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คน ต่อ ๑ ตร.กม. ขึ้นไป

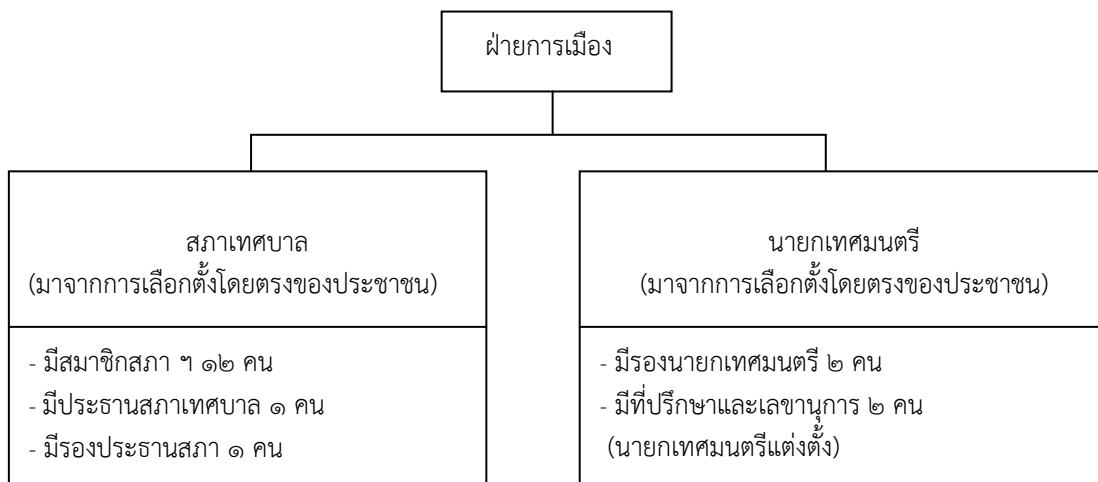
๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคารการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปเทศบาลกระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งใด หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

## ๒.๕.๒ โครงสร้างของเทศบาลตำบล

ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล ดังนั้น จึงสามารถแบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ฝ่ายการเมือง และ (๒) ฝ่ายพนักงานประจำ

### ๑) โครงสร้างฝ่ายการเมือง



ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล

ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถิ ( ๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)



จากภาพ โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ สภาเทศบาล จะประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากวันเลือกตั้ง โดยกำหนดให้สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล

๒.๑.๒ นายกเทศมนตรี โดยกำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากการเลือกตั้ง

## ๒) โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นพนักงานท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำ สำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่า เป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบ และรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ ทำอะไร ส่วนการ ทำอย่างไร ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชวงค์ ฉายะบุตร, อ่างแล้ว หน้า ๑๒๙ )



## ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล

ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (อ้างแล้ว, หน้า ๑๕)

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบไปด้วย

๒.๒.๑ พนักงานเทศบาล (ข้าราชการ) มีระดับตำแหน่ง ๑ - ๙ ประกอบด้วย ๓ ประเภท คือ ข้าราชการทั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญ และบริหารระดับกลางหรือระดับสูง

๒.๒.๒ พนักงานจ้าง ประกอบด้วย ๓ ประเภท พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้าง ตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

๒.๒.๓ ลูกจ้างประจำ

### ๒.๕.๓ ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๓๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา ๓๐ และแผนปฏิบัติการตามมาตรา ๓๒ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ ตามมาตรา ๓๐ ของพระราชบัญญัติดังกล่าว คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและเสนอรัฐสภาทราบพร้อมทั้งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๘ ตอนพิเศษ ๔ ง วันที่ ๑๘ ม.ค. ๒๕๔๔

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดขอบเขตการรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ทั้งนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่การ และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ (๑) ได้กล่าวถึง การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการการถ่ายโอนจะทำการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการ สาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองแบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุน จำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคง ดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะ ดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุ กิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและ การใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็น ขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อเป็นหลักประกันในการจัดการบริการ สาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ (๒) การสาธารณสุขปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ประปาชุมชนบพ (๓) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีการควบคุมตลอด (๔) การผังเมือง และ (๕) การควบคุมอาคาร

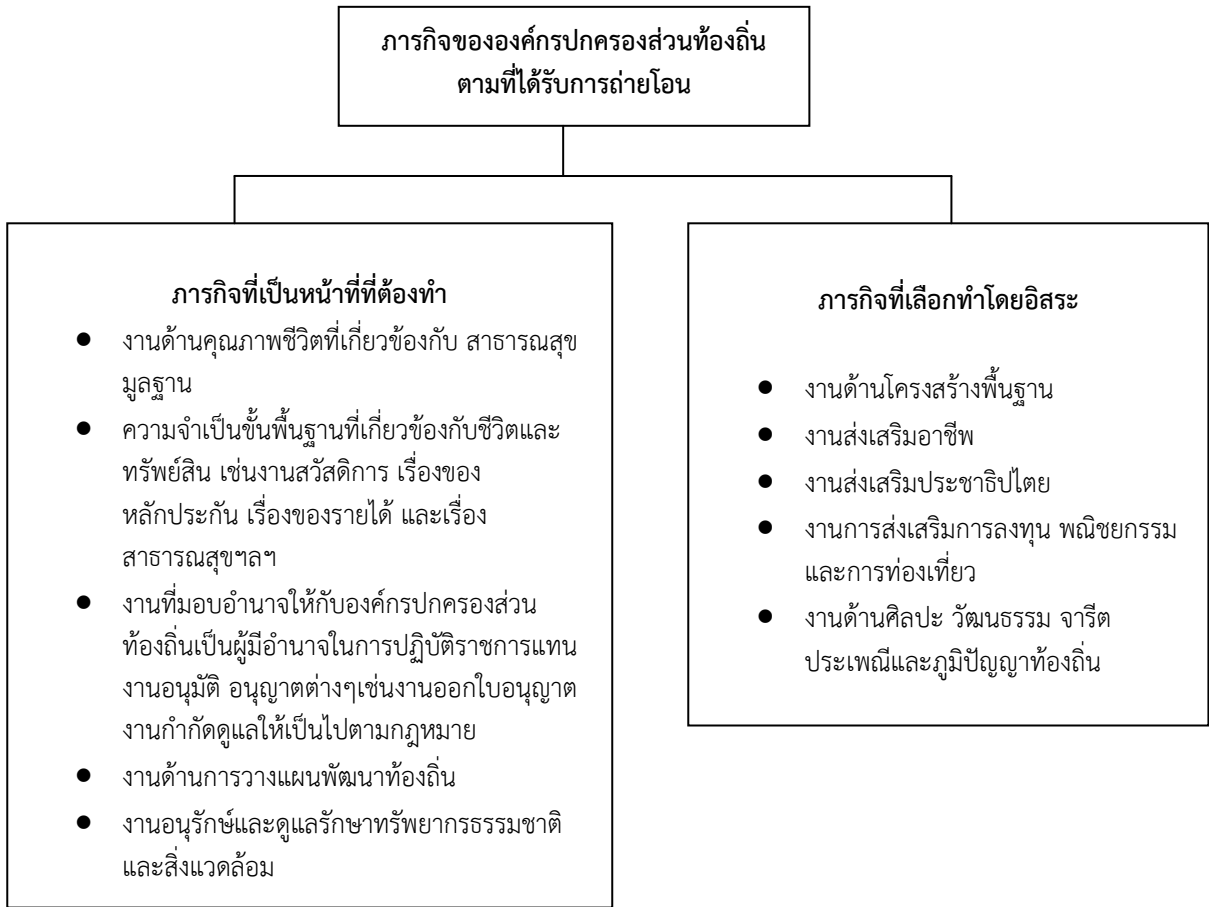
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การส่งเสริมอาชีพ (๒) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (๓) การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (๔) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ (๕) การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และ (๖) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ (๓) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การวางแผน (๒) การพัฒนาเทคโนโลยี (๓) การส่งเสริมการลงทุน (๔) พณิชยกรรม (๕) การพัฒนาอุตสาหกรรม และ (๖) การท่องเที่ยว

๕. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า (๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ และ (๓) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ



**ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน**

ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (อ้างแล้ว ,หน้า ๔๐๙)

ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ส่งผลให้เทศบาลตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะประกอบไปด้วยภารกิจหลัก ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (๔) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (๕) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และ (๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

## ๒.๖ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานสำคัญเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

### ๑. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ

#### ๑.๑ ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

#### 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°
- ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์  
อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๓.๒๖ C°

#### ๑.๔ ลักษณะของดิน

ในพื้นที่ตำบลก้อ ทั้งที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำการเกษตร ดินมีสภาพเป็นดินเหนียวปนทราย หน้าดินถูกชะล้างเนื่องจากความชื้นของพื้นที่ และลักษณะของพื้นที่ที่มีความลาดเชิงเขา ทำให้เกิดน้ำไหลหลากชะล้างหน้าดิน

ตำบลก้อ มีสภาพดินที่สมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก เป็นที่ราบระหว่างภูเขาอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดแคลนน้ำใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง มีแหล่งวัตถุดิบและแรงงานจำนวนมากที่สนับสนุนด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรมและการพัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือนประเภทหัตถกรรมเช่น การถนอมอาหาร การตีเหล็ก กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีฝีมืออยู่ในขั้นดีหลายแห่ง การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ มีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทั้งตำบลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วเป็นตำบลที่มีศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ และเผยแพร่ให้คนได้รู้จัก ชุมชนมี

ความสงบ วิธีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดมั่นในจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในทางด้านการศึกษาศึกษาเด็ก ในโรงเรียนเข้าเรียนและศึกษาต่อภาคบังคับในอัตราที่สูงมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีการวางแผนป้องกันและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอุปพร.และตำรวจบ้าน รวมถึงการบริการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขทำให้ไม่เกิดโรคติดต่อได้ง่ายอัตราการเพิ่มประชากรต่ำ อัตราการตายของแม่และเด็กอยู่ในขั้นต่ำ ไม่มีปัญหาเรื่องชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามัคคีกันและให้ความร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกันน้อย

**๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ**

ในตำบลก้อก้อ มีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภค มีแหล่งน้ำจากน้ำธรรมชาติ น้ำฝน น้ำประปาประจำหมู่บ้าน และน้ำประปาภูเขา (น้ำตกก้อหลวง) มีแหล่งน้ำที่สำคัญดังนี้

**- แหล่งน้ำธรรมชาติ**

-แม่ น้ำ	๑	แห่ง (แม่ น้ำปิง)
-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**

เทศบาลตำบลก้อก้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ห่างจากที่ว่าการอำเภอลี้ รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตอำเภอดอยเต่า	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตอำเภอมะปrik	จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตอำเภอลี้	จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตอำเภอมก๋อย	จังหวัดเชียงใหม่

## ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

๑. ชุมชนบ้านก้อทุ่ง เป็นชุมชนดั้งเดิมตั้งอยู่เหนือสุดของลำน้ำห้วยแม่ก้อ
๒. ชุมชนหมู่ที่ ๒, ๓ และ ๔ เป็นชุมชนที่อพยพจากปากลำห้วยแม่ก้อ ซึ่งถูกนำท่วมจากการสร้างเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก ซึ่งราชการได้จัดสรรที่ดินที่ทำกินใหม่ โดยอพยพมาตั้งถิ่นฐานเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๖
๓. ชุมชนเรือแพ ซึ่งประกอบประมงรับจ้างค้าขายให้นักท่องเที่ยวที่เล่นเรือท่องเที่ยวระหว่างดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังหน้าเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก

### ๒.๒ การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลก้อเป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ ๕ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน ๕ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดลำพูน ได้มีประกาศให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลก้อ ให้ดำรงตำแหน่ง เมื่อตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ จนถึง ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งตามข้อเท็จจริงตามประกาศดังกล่าวผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องถึงกำหนดครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ แต่เนื่องจากได้มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑/๒๕๕๗ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว ยังคงอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

### ๓. ประชากร

#### ๓.๑. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลก้อ มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน ๔ หมู่บ้านและ ๑ ชุมชน เรือแพที่รวมเป็นหมู่ที่ ๔ ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	ทั้งสิ้น
๑	ก้อทุ่ง	๒๔๑	๓๗๐	๓๗๒	๗๔๒
๒	ก้อหนอง	๑๕๗	๒๒๑	๒๑๖	๔๓๗
๓	ก้อจอก	๒๐๖	๒๘๒	๒๘๗	๕๖๙
๔	ก้อท่า	๒๙๗	๓๓๒	๓๕๐	๖๘๒
รวม		๙๐๑	๑,๒๐๕	๑,๒๒๕	๒,๔๓๐

ข้อมูลจากสำนักบริหารงานทะเบียน อ.ลี้ : ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๙

### ๔. สภาพทางสังคม

#### ๔.๑ การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง (หมู่ที่ ๔)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง (หมู่ที่ ๔)
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน ๔ แห่ง



#### 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 ๒๐ คน
- คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำหมู่บ้าน จำนวน ๔ หมู่

#### ๔.๔ ยาเสพติด

สถานการณ์การระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ตำบลก้อ มีเส้นทางการขนส่งและลำเลียง ๒ เส้นทาง คือ ทางบก และทางน้ำ พื้นที่ตำบลก้อมีเส้นทางการคมนาคมขนส่งอยู่สองเส้นทาง ถนนสาย ก้อ-ลี และลำน้ำปิงระหว่างจังหวัดเชียงใหม่-ตาก

จำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในตำบลก้อ ในปีที่ผ่านมาจำนวน ๕ ราย

#### ๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลก้อ มีการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมบริการสังคมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ เด็ก เยาวชน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การจัดหาจัดทำและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ด้อยโอกาส การสนับสนุนเบี้ยยังชีพการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ชรา และผู้ติดเชื้อ

- ข้อมูลผู้สูงอายุ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๑๓๖
๒	บ้านก้อหนอง	๖๔
๓	บ้านก้อจอก	๗๖
๔	บ้านก้อท่า	๙๙
รวม		๓๗๕

- ข้อมูลผู้พิการ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้พิการ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๖๒
๒	บ้านก้อหนอง	๓๑
๓	บ้านก้อจอก	๓๖
๔	บ้านก้อท่า	๒๗
รวม		๑๕๖

- ข้อมูลผู้ติดเชื้อ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้ติดเชื้อ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๔
๒	บ้านก้อหนอง	๔
๓	บ้านก้อจอก	๔
๔	บ้านก้อท่า	๖
รวม		๑๘

## ๕. ระบบบริการพื้นฐาน

### ๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ถนนพหลโยธิน สายเถิน-ลี่-ก้อ ทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งเป็นเส้นทางสายหลักที่ใช้ติดต่อกับจังหวัดและอำเภอ
- ถนนสายลี่-แม่ลาน-ก้อ ทางหลวงส่วนท้องถิ่น
- 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 ๙๘ 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

- ชุมชนเรือแพ จำนวน ๗๕ ครีวเรือ
- 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 ๒ จุด
- บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๖.๕ การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

- ๑.อุทยานแห่งชาติแม่ปิง
- ๒.น้ำตกก้อหลวง
- ๓.น้ำตกก้อน้อย
- ๔.ชุมชนเรือแพแก่งก้อ
- ๕.พระบาทยางวี
- ๖.พระบาทผาตั้ง
- ๗.พระธาตุผาไซอินแขวน
- ๘.น้ำตกกุ่มแป
- ๙.ถ้ำค้างคาวฮ่อมแสน
- ๑๐.จุดชมวิวดอยขตี๊ก

### ๖.๖ อุตสาหกรรม

- โรงงาน จำนวน ๑ แห่ง
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมครัวเรือน จำนวน ๔ 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 ๑ กลุ่ม
-	กลุ่มตีมีด	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 ๓๐,๐๐๐.๐๐ 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

๑. วัด จำนวน ๔ แห่ง (หมู่ที่ ๑, ๓, ๔)

- ศาสนา

ประชาชนในตำบลก้อ ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธ

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลก้อมีประเพณีที่ดึกดำบรรพ์สืบทอดต่อกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

๑. ประเพณีสงกรานต์บ้านเก่า บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ

๒. ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปทางวิ หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

๓. ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปผาตั้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลก้อ

๔. ประเพณีสงกรานต์ธาตุผาไข่ หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

๕. ประเพณีสงกรานต์ธาตุทันใจ วัดก้อยืน หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ

๖. ประเพณีสงกรานต์ธาตุสาลีเวียงก้อ วัดก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

๗. ประเพณีปีใหม่เมืองตำบลก้อ

๘. ประเพณีลอยกระทงตำบลก้อ

๙. 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/ครูยาหมอมืองโดยมีพระจารย์มั่น ศิริปัญญา เจ้าอาวาสวัดก้อทุ่ง เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาด้านสมุนไพร

- ชมรมผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง

- การศึกษาตามอัธยาศัยตำบลก้อ

- กลุ่มนวดแผนไทยบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มออมทรัพย์ผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- กิจกรรมส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
- โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลก้อ

#### ๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมมีทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือมีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น อากาศ ดิน หิน แร่ธาตุ น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ ทะเล มหาสมุทร พืชพรรณสัตว์ต่างๆ ภาชนะเครื่องใช้ต่างๆ ฯลฯ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะมนุษย์เป็นตัวการสำคัญยิ่งที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงทั้งในทางเสริมสร้างและทำลาย จะเห็นว่าความหมายของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ต่างกันที่สิ่งแวดล้อมนั้นรวมทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรา ส่วนทรัพยากรธรรมชาติเน้นสิ่งที่อำนวยประโยชน์แก่มนุษย์มากกว่าสิ่งอื่นประเภทของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มนุษย์เป็นตัวการสร้าง และทำลายสิ่งแวดล้อมมากกว่าธรรมชาติ ความสำคัญของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลก้อ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำ ป่าและต้นไม้ เพื่อให้มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นแหล่งอาหาร สำหรับประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้ชิดกับผืนป่า ผืนน้ำ การใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เทศบาลตำบลก้อ จึงได้ให้การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนตลอดไป

#### ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

**สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรม การให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของ เจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและ พัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาค ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกอง สาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียด ของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงาน สังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างใน รายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความ พึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการ ติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

**บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับ มาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจุบันส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิฐานะมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในผู้บริหาร

## 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 พ.ศ.๒๕๖๐ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อทั้งสิ้นมีจำนวน ๒,๔๓๐ 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  $\pm 0.05$  ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,430}{1 + 2,430 (0.05)^2} = 343.46 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๔๓.๔๖ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น



### ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านก้อทุ่ง	๗๔๒	๓๐.๕๓	๑๒๒
หมู่ที่ ๒ บ้านก้อหนอง	๔๓๗	๑๘.๐๐	๗๒
หมู่ที่ ๓ บ้านก้อจอก	๕๖๙	๒๓.๔๑	๙๔
หมู่ที่ ๔ บ้านก้อท่า	๖๘๒	๒๘.๐๖	๑๑๒
<b>รวม</b>	<b>๒,๔๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>	<b>๔๐๐</b>

การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกร่างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิผู้วิจัยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ ข้อมูลเอกสาร (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

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

**ส่วนที่ ๔** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

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

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลก้อจะใช้เกณฑ์คะแนน 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

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

	จำนวน	ร้อยละ
n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๓๐๒	๗๕.๕
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๙๐	๒๒.๕
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๔	๑.๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๔	๑.๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๑๗๐	๔๒.๕
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๖๐	๔๐.๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๕๔	๑๓.๕
๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น.	๑๔	๓.๕
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	๒	๐.๕

## ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

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

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
n = ๔๐๐			
๑. เพศ			
	ชาย	๑๖๖	๔๑.๕
	หญิง	๒๓๔	๕๘.๕
๒. อายุ			
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๐	๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๗.๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓๒	๓๓.๐
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕๔	๓๘.๕
	๖๐ ปีขึ้นไป	๘๖	๒๑.๕
๓. สถานภาพ			
	โสด	๒๘	๗.๐
	สมรส	๓๓๔	๘๓.๕
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	๓๘	๙.๕
๔. ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๓๓๐	๘๒.๕
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘	๑๒.๐
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๖	๔.๐
	อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.	๔	๑.๐
	ปริญญาตรี	๒	๐.๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๕. อาชีพ			
	พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๑.๐
	ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๒	๐.๕
	ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๒๐	๕.๐
	ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๑๖	๔.๐
	นักเรียน / นักศึกษา	๐	๐

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	n = ๔๐๐
ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
๕. อาชีพ (ต่อ)	
รับจ้างทั่วไป	๑๔๐
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	๖๒
เกษตรกร / ประมง	๑๔๔
ว่างงาน	๑๒
อื่นๆ	๐
๖. รายได้ต่อเดือน	
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๙๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๔
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๔

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

#### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	๔.๕๕	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๗	๐.๔๘	มาก
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๔๙	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษา	๔.๔๑	๐.๕๒	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการ	๔.๔๘	๐.๕๔	มาก
๖. มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน	๔.๔๕	๐.๕๔	มาก
๗. มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี	๔.๔๙	๐.๕๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อที่ ๗ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๔) ข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๖ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการ

และขั้นตอนคือข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) ตามลำดับ

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือนักเรียน ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็วซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙ ,๐.๕๕)

ก) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน	๔.๓๖	๐.๕๕	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็ก	๔.๔๙	๐.๕๔	มาก
๔. แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๔	๐.๕๓	มาก
๕. มีครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียน	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๖. ครูผู้ดูแลให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน และข้อที่ ๕ มีครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และข้อที่ ๖ ครูผู้ดูแลให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๓) ตามลำดับ



#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ	๔.๔๗	๐.๔๙	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่น และปลอดภัย	๔.๔๙	๐.๔๙	มาก
๕. สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๔ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. นักเรียนในตำบลก้อได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษา ทั้งในระดับก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องและเหมาะสม ทั้งทางด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ การให้บริการเทศบาลครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ นักเรียนในตำบลก้อได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาทั้งในระดับก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ

## ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๔๒	๐.๕๕	มาก
๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๔๑	๐.๕๔	มาก
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๔๙	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๓	๐.๕๕	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เทศบาลมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๒ เทศบาลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๔๓	๐.๔๙	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๕	๐.๔๙	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๖	๐.๔๙	มาก
๔. มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๕๓	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๒</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เทศบาลมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๙	๐.๕๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๙	๐.๕๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๑	๐.๕๔	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๔๗	๐.๕๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๔๕	๐.๕๐	มาก
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๕	๐.๕๑	มาก
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๓๕	๐.๔๘	มาก
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๒	๐.๕๕	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล อาทิเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและที่นั่งคอยรับบริการ และข้อที่ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาดมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๘) ตามลำดับ

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. กลุ่มอาชีพต่างๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๔๖	๐.๔๙	มาก
๓. งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๔๙	มาก
๔. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๔๕	๐.๔๙	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๘</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลก้อได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อมีความครอบคลุม เหมาะสม และตรงตามความต้องการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ



### ๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๒	๐.๔๙	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ	๔.๓๘	๐.๔๗	มาก
๓. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๔๘	มาก
๔. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ	๔.๓๙	๐.๔๙	มาก
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๑	๐.๔๘	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๔๐</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๔๗) ตามลำดับ

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๔๘	๐.๕๐	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๑	๐.๕๒	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๐	๐.๔๙	มาก
๔. มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้น	๔.๔๑	๐.๕๓	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๒</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และข้อที่ ๔ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

ก) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๖	๐.๕๒	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๙	๐.๕๔	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๙	๐.๕๓	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๐	๐.๕๔	มาก
๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๔	๐.๔๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๔๔	๐.๔๖	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๔) ตามลำดับ

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการเตรียมการสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพเป็นอย่างดี	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆเป็นอย่างดี	๔.๔๗	๐.๔๙	มาก
๓. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๓	๐.๔๙	มาก
๔. “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุดิบต่างๆ, เมล็ดพันธุ์ต่างๆ, สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๔.๔๓	๐.๔๘	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการเตรียมการสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพเป็นอย่างดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและข้อที่ ๔ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุดิบต่างๆ, เมล็ดพันธุ์ต่างๆ, สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘) ตามลำดับ

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การให้บริการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก
๒. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ	๔.๓๙	๐.๕๓	มาก
๓. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๓</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การให้บริการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี และข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ การให้บริการครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๓)

#### ๔.๓.๔ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลา	๔.๔๑	๐.๓๘	มาก
๒. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	๔.๔๖	๐.๔๕	มาก
๓. การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งของเทศบาลมีความเหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๘)



๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการ ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๑	๐.๔๑	มาก
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ	๔.๔๕	๐.๓๗	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๔. มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตาม ขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว	๔.๔๘	๐.๕๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เทศบาลมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๑)

ก) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๙	๐.๔๕	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๑	๐.๔๕	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๓๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	๔.๓๓	๐.๕๑	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๕) ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๑)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๐	๐.๕๔	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๘	๐.๕๘	มาก
๔. มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๔๖	๐.๕๓	มาก
๕. มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๔๐	๐.๕๖	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๖)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ	๔.๔๐	๐.๔๙	มาก
๒. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๔.๔๔	๐.๔๕	มาก
๓. การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชน	๔.๗๙	๐.๖๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการของเทศบาลอย่างทั่วถึงและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการของเทศบาลที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อมีมาตรฐานและได้คุณภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

#### ๔.๓.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๔	๐.๗๑	มาก
๒. ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๗๔	มาก
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๙	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๑	๐.๘๓	มากที่สุด
๕. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ	๔.๔๙	๐.๗๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๗๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๘๓) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๙) และข้อที่ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการของเทศบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๑)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๔๔	๐.๗๗	มาก
๒. เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๕๐	๐.๘๐	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๘๓	มากที่สุด
๔. มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบและเกิดความรวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๗๖	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๗๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๘๓) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบและเกิดความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) และข้อที่ ๒ เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๘๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๗)

ก) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๙	๐.๗๑	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๗๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๑	๐.๗๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔.๕๙	๐.๗๗	มาก
๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรมทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๗๗	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติอย่างดี	๔.๕๔	๐.๗๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๗๖</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๑, ๐.๗๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติอย่างดีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๘) ตามลำดับ



#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
๑. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ	๔.๓๓	๐.๗๖	มาก
๒. "มาตรฐานและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๗๔	มาก
๓. ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๒	๐.๗๒	มาก
๔. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๘	๐.๗๕	มาก
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๘	๐.๗๖	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๗๔</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อที่ ๕ เทศบาลมีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๕, ๐.๗๖) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๗๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ "มาตรฐานและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ เทศบาลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๗๖)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
๑. เทศบาลตำบลก้อมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีและเพื่อประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	๔.๓๖	๐.๗๑	มาก
๒. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงและครอบคลุม	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
๓. การให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๔.๓๖	๐.๖๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในข้อที่ ๑ ตำบลก้อมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีและเพื่อประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ข้อที่ ๒ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงและครอบคลุม และข้อที่ ๓ การให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๑ ๐.๖๗ ๐.๖๔) ตามลำดับ

## ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

### ๔.๔.๑) ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- การให้บริการประชาชนในบางพื้นที่ยังไม่ทั่วถึง ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้
- ไฟฟ้า (ไฟกิ่ง) ส่องสว่างไม่ทั่วถึง บางแห่งชำรุด
- อยากให้มีการสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องของการศึกษา

### ๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- อยากให้ทางเทศบาลมาช่วยแก้ไขในด้านถนนที่ชำรุด และ ไฟฟ้าส่องสว่างตามทาง เพื่อความปลอดภัยในการใช้ถนนตอนกลางคืน
- อยากให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
- ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆให้ประชาชนได้รับรู้อย่างรวดเร็ว

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

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

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕ อายุส่วนใหญ่ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕ การศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕

#### ๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

## ๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อที่ ๗ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๔) ข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๖ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒)

**๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือนักเรียน ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็วซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙ ,๐.๕๕)

**๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน และข้อที่ ๕ มีครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และข้อที่ ๖ ครูผู้ดูแลให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมี

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๓)

**๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๔ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙)

**๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องและเหมาะสม ทั้งทางด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ การให้บริการเทศบาลครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ นักเรียนในตำบลก้อได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาทั้งในระดับก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕)

## **๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เทศบาลมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓

(S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๒ เทศบาลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๔)

**๒.๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เทศบาลมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เทศบาลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๓)

**๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๔)

**๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล อาทิเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและที่นั่งคอยรับบริการ และข้อที่ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาดมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๘)

**๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลก็ได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก็มีความครอบคลุม เหมาะสม และตรงตามความต้องการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๙)

### **๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๔๗)

**๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำ



ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และข้อที่ ๔ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

**๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรับ และเต็มใจให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๔)

**๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการเตรียมการสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพเป็นอย่างดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและข้อที่ ๔ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุภัณฑ์ต่างๆ, เมล็ดพันธุ์ต่างๆ, สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘)

**๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การให้บริการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี และข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๓)

## ๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งของเทศบาลมีความเหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๘)

**๒.๔.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เทศบาลมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๑)

**๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๕) ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อย

ที่สุดคือข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๖)

**๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการของเทศบาลอย่างทั่วถึงและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการของเทศบาลที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก็ยังมีมาตรฐานและได้คุณภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

## **๒.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๕.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๙) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ ระยะเวลาการให้บริการของเทศบาลมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๘๓) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการมีค่าเฉลี่ย

คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๙) และข้อที่ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการของเทศบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๑)

**๒.๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๘๓) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบและเกิดความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) และข้อที่ ๒ เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๘๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์ /เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๗)

**๒.๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๑, ๐.๗๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติอย่างดีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๗๘)

**๒.๕.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อที่ ๕ เทศบาลมีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๕, ๐.๗๖) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๒ "มาตรฐานและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ เทศบาลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๗๖)

**๒.๕.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในข้อที่ ๑ ตำบลก็มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีและเพื่อประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ข้อที่ ๒ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงและครอบคลุม และข้อที่ ๓ การให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับคือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๑ ๐.๖๗ ๐.๖๔)

## ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ ส่วนงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๐ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้ออยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

๒. จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลจากการศึกษาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีการให้บริการ

ตามลำดับก่อนและหลัง ตรงตามกำหนดเวลาขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมตามเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ ให้ความสำคัญและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ การให้บริการครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง กลุ่มอาชีพต่างๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึงและเพียงพอ และการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลก่อควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก่อได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานปกรอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ดังนี้

### ๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลก้อในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้ออยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลก้อก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีกโดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลก้อควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. เทศบาลตำบลก้อควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรคของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ๒. ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๕ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ
๔. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
๕. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

### ๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

**งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ

**งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

**งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว



## ๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

## ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

**งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

**งานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

**งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

## **๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและปลอดภัย สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ และ มีการจัดรถบริการรับ – ส่ง นักเรียนที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

**งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเตรียมการสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพเป็นอย่างดี ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**งานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

**งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เทศบาลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ

## **๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ กลุ่มอาชีพต่างๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

**งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ

**งานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาล ตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปการมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชน

**งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี และประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อเพิ่มมากขึ้น

### ๓. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

๑. เนื่องด้วยการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในการปฏิบัติงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อควรให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๒. การวิจัยคั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาคั้งนี้โดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) ในการเก็บข้อมูลเพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

### ๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลก้อปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน เทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟกั้ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมา เป็นต้น

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการศึกษาเป็นอันดับแรก ในขณะที่งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ ดังนั้น เทศบาลตำบลก้อควร พิจารณาถึงความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียม บุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย

และจากการสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า ต้องการให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ของเทศบาล และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นทางการในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ

๒. เทศบาลควรมีการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อสร้างความศรัทธาของประชาชนต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รวมทั้งจะต้องสร้างจิตสำนึกสาธารณะของประชาชนในพื้นที่ให้เห็นถึงความสำคัญเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ

๓. เทศบาลควรจัดโครงการ/กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ที่จะนำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลก้อควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์. (๒๕๓๐). การบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโถดม. (๒๕๔๔). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). ธรรมเนียมท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local selfgovernance. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จักรกฤษณ์ นรินดีมดุงการ. ๒๕๒๒. ความคาดหวังและความพร้อมรับของเกษตรกรเกี่ยวกับการทำงานในชนบท. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชมพร ชุมวรรฐายี. (๒๕๓๐). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครองบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (๒๕๓๗). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุมพร พลายเมือง. (๒๕๔๖). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาอนุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สนธิ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสียม แสนพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๙). การบริหารงานบุคคลแบบใหม่. พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. ๒๕๔๒. การต้อนรับและการบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สุนิช ศิลลาอ่อน. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัจฉราพร ศรีภูษณาพรณ. (๒๕๓๙) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง”. วิทยานิพนธ์ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## คณะผู้จัดทำ

### ที่ปรึกษา

- รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ สายธนู อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ ชัยเสนา รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- เทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

### คณะทำงาน

- อาจารย์เสาวรีย์ บุญสา หัวหน้าผู้วิจัยฯ
- อาจารย์นิศาชล พรหมดี ผู้วิจัย
- นายธวัชชัย ปันโทะ ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ
- นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ

ภาคผนวก



# ภาคผนวก ก

ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน





ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

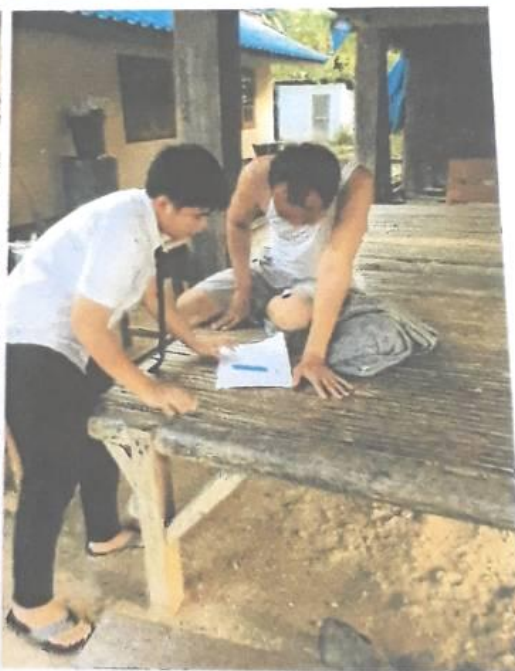


ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน





ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ  
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจฯ

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ  
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 ปรอดท่าเรือหมาก ✓  
ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ เกิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนาการเรียนการสอน					
๑.๕ มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๖ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน					
๑.๗ มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง					
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๔ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็ก					
๓.๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีครูที่ให้การดูแลเพียงพอสอดต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียน					
๓.๖ มีครูให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					



ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๔.๔ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและ ปลอดภัย					
๔.๕ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
๔.๖ มีการจัดรถบริการรับ - ส่ง นักเรียนที่ได้มาตรฐานและมีความ ปลอดภัย					
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้อง เหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์					
๕.๒ นักเรียนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการเตรียมความพร้อมทาง การศึกษาทั้งก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างทั่วถึงและมี คุณภาพ					
๕.๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของ ผู้ปกครอง					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมสม่ำเสมอ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ					
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๔ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
๔.๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความ เหมาะสม					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความ ครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบล (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ					
๑.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ					
๑.๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๔ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้น					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ มีการเตรียมการสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพเป็นอย่างดี					
๔.๒ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นอย่างดี					
๔.๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๔ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุตีบต่างๆ, เมล็ดพันธุ์ต่างๆ, สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ การให้บริการการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
๕.๒ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ					
๕.๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
๑.๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ					
๑.๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้บริการ					
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๔ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว อัดไว					



ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบล (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ สุนัดเอใจใส กระตือรือร้น เติมใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๓.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๔.๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน					
๔.๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๕.๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบล มีมาตรฐานและได้คุณภาพ					
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึงและเพียงพอ					
๕.๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชน					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบล (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ					
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ					
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรม หัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ					
๔.๒ "มาตรฐานและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๔ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๕ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบล (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เทศบาลตำบลก้อมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีและ เอื้อประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี					
๕.๒ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่าง ทั่วถึงและครอบคลุม					
๕.๓ การให้บริการมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..  
...สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....