



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลก้อ
อำเภอสี จังหวัดลำพูน

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เมษายน ๒๕๖๔

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ มีเป้าหมายเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่คณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูนที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่างๆ จนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เมษายน ๒๕๖๔

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

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

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับ การบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลก้อ เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป - มา ในเวลากลางคืน, เร่งประสานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นปีงบประมาณเพื่อวางระบบการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้ง การขาดแคลนน้ำที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค และแหล่งน้ำสำหรับทำการเกษตรในระยะยาว เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมีระบบครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ และมีลักษณะสะอาด ประชาชนรู้สึกปลอดภัย, พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่างๆ, เทศบาลตำบลก้อควรเป็นหน่วยประสานหลักในเรื่องของการแก้ปัญหาไฟป่าและหมอกควันในพื้นที่โดยการประสานงานร่วมกับฝ่ายปกครอง ป่าไม้ ทหาร ตำรวจ อาสาสมัคร จิตอาสา เครือข่ายชาวบ้าน เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ร่วมวางแผน และร่วมดับไฟป่าในชุมชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีการบังคับใช้กฎหมายและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด รวมถึงการเสนอแนวทางการใช้เทคโนโลยีอากาศยานไร้คนขับ หรือ UAV (Unmanned Aerial Vehicle) ในการสำรวจตรวจจับจุดความร้อนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีความพร้อมสูง ที่สำคัญให้สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่เพื่อถ่ายทอดไปสู่คนรุ่นเก่า ช่วยขยายผลการสร้างการรับรู้ถึงสาเหตุและผลกระทบจากไฟป่าหมอกควันให้แก่คนในชุมชน การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของพื้นที่ป่าและความเสียหายจากป่า ทั้งนี้เพื่อสร้างแนวร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้อันมีค่าไว้ให้ลูกหลานสืบไป ตลอดจนร่วมสร้างฝายชะลอน้ำเพื่อเพิ่มความชุ่มชื้นให้แก่ป่าอีกทางหนึ่งด้วย, ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถเก็บขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนถุงขยะ / ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ, จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเสริมอาชีพและการตลาด/การขายของในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการประสานกับ

หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วนของคุณข้อมูลหรือส่วนอื่นๆให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆจะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)อย่างเคร่งครัด, ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่นน่าอยู่ ทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้เป็นพื้นที่สีเขียวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมให้มีความน่าอยู่มากขึ้น, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญของผู้ประชาชนในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลายประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานชุมชนต้นแบบต่างๆ ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่างๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, เทศบาลตำบลก้อ ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนองเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจนตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม

แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก้อ จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลก้อควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลก้อควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเทศบาลตำบลก้อมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อออนไลน์ทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลก้อ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก้อสู่ท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	๑๐
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๑
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๒๔
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๗
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๔๒
๒.๗ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ	๔๗
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๙
๒.๙ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๗๖
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๗๗
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๗๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๘
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๘๑
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๓
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ	๘๕
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ	๑๐๙
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๑๓
๕.๑ สรุป	๑๑๓
๕.๒ อภิปรายผล	๑๒๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๕
บรรณานุกรม	๑๓๓
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๑๓๖
ภาคผนวก	๑๓๗
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๖
ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๗
ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๘
ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๐
ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๒
ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๓
ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๔
ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕
ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๖
ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๙๙
ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๐๐
ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๑
ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๑๐๒
ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๑๐๔
ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๑๐๕
ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๐๖
ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๗
ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๑๐๘

สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๓๑
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๓๒
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๗
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๔๑
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยมีวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทย ซึ่งได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน การปกครองท้องถิ่นไทยจึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

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

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

กอปรกับการปฏิรูประบบราชการโดยใช้โมเดลประเทศไทย ๔.๐ ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อจะขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆให้เป็นอย่างดีเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกท่วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ นั่น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการทำให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น

ตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆขึ้นไป

เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลตำบลก้อเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” จัดเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี มีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

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

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้แก่

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

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ การบริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านช่องทางในการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพในการให้บริการ

๑.๔.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๔.๓ เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๔.๔ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการประจำปี ๒๕๖๔ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่ งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลก้อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

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

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