



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและพยากรณ์ทางการเกษตร
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ธันวาคม 2561

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ขอความ
อนุเคราะห์ให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ประจำปีงบประมาณ 2561 นั้น บัดนี้ผลการสำรวจได้
สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี ในการนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลแม่แก้ว และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้วทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก
ด้านข้อมูลพื้นฐานและคำแนะนำในการจัดทำรายงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ที่ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ธันวาคม 2561

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 424 รายที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 7,289 คน จาก 14 หมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 -39 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนงาน กองคลัง เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 ใช้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม อันดับ 3 ใช้บริการกองช่าง อันดับ 4 ใช้บริการสำนักปลัด อันดับ 5 ใช้บริการกองส่งเสริมการเกษตรและอันดับ 6 ใช้บริการกองการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาขอรับบริการขอรับสวัสดิการสังคมมากที่สุด รองลงมาเข้ามาขอรับบริการการซ่อมแซมถนน สะพาน บ้ายบอทาง อันดับ 3 เข้ามาขอรับบริการการชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ อันดับ 4 เข้ามาขอรับบริการกู้ยืมหรือการ รับ - ส่ง ผู้ป่วย อันดับ 5 เข้ามาขอรับบริการการขอคำปรึกษาและการบริการทางกฎหมาย อันดับ 6 เข้ามาขอรับบริการขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน และ อันดับ 7 เข้ามาขอรับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลงอาคาร

ด้านผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86) โดยผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ประเพณี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

ด้านผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 ส่วนงาน พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง และ 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจ	3
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	3
ขอบเขตในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ	5
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	16
หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ	25
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	29
แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ	32
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	40
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	41
ข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	48
แนวทางในการดำเนินการสำรวจ	54
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
การสุ่มตัวอย่าง	56
แหล่งที่มาของข้อมูล	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	59
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน	65
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 กอง	73
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	78
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ	79
สรุปผลการสำรวจ	79
ข้อมูลทั่วไป	79
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน	79
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 ส่วนงาน	81
ปัญหาข้อเสนอแนะ	82
ปัญหาและอุปสรรค	82
ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก ก	84
ภาคผนวก ข (แบบสอบถาม)	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการระหว่าง SERVQUAL และ RATER	37
2	การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบย่อย	39
3	แสดงเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	46
4	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	48
5	แสดงจำนวนโรงเรียน จำนวนครู จำนวนห้องเรียน และจำนวนนักเรียน	49
6	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	59
7	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	60
8	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสำรวจ	60
9	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	61
10	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อครัวเรือน ของผู้ตอบแบบสำรวจ	62
11	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนครั้งในการติดต่อขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	62
12	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนงานที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	63
13	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของบริการที่ขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	64
14	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	65
15	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	68
17	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ก้า	69
18	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ก้า	70
19	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ก้า	71
20	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ก้า	72
21	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	73
22	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ก้า	74
23	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ก้า	75
24	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	78
25	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	78
26	ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย	79
27	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80

28	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	81
29	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	83
30	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักปลัดขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	84
31	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	85
32	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	86
33	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	87
34	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	88
35	ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า	89
36	แสดงเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน	91

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งแต่เดิมมีสภาพเป็นสภาตำบลที่มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด ประกอบกับมีจุดอ่อนที่ไม่มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ทำให้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในตำบลเป็นไปด้วยความล่าช้า ประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อการเติบโตของชุมชนในเขตเมือง ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในระดับพื้นฐาน คือ ตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานระดับตำบลและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบลให้เกิดความคล่องตัว รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีทรัพยากรในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือบุคลากรของตนเองเพียงพอที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นทั่วประเทศโดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะดังนี้

1. เป็นอิสระในการบริหารงานและมีความเป็นนิติบุคคล โดยรัฐบาลได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจในการบริหารงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดหางบประมาณ

2. มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546 (2546 :13-21)

3. เป็นการฝึกหัดให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการปกครอง รวมทั้งจะทำให้การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้นตรงเป้าหมายที่สุดด้วย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546 (2546 : 22) มีอำนาจหน้าที่หลักในการดำเนินงานตาม มาตรา67 ภายใต้บทบังคับแห่งกฎหมายในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ คือ นำนโยบายให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ

1) ระเบียบบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้นการบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรองรับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรส่วนท้องถิ่น โดยมอบหมายให้หน่วยงานศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและพยากรณ์ทางการเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย งานต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และรวมถึงการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน 4 ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ผลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ รวมถึง การปรับปรุงการให้บริการของพนักงานในส่วนงานต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการตรงกับความต้องการ และสามารถเป็นที่พึงให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการในงานจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านรายได้หรือภาษี รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองการศึกษา กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตของเนื้อหาในการดำเนินการสำรวจประกอบด้วย

1.1 การให้บริการในงานจำนวน ด้าน ประกอบด้วย

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านรายได้หรือภาษี

1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย

- สำนักปลัด
- กองคลัง
- กองการศึกษา
- กองช่าง
- กองสวัสดิการและสังคม
- กองส่งเสริมการเกษตร

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 14 หมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ก้า จำนวนทั้งสิ้น 7,289 ราย

3. ขอบเขตด้านเวลา การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ดำเนินการสำรวจข้อมูลระหว่างวันที่ 11 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยเป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่รับบริการในช่วงปีงบประมาณ 2561 (1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2561)

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินการสำรวจ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ
2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
6. แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
9. ข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
10. แนวทางในการดำเนินการสำรวจ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ(public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือ บริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมหรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะ ของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะ ของรัฐมีเป้าหมายและแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) เราต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ มีผู้จัดทำ บริการสาธารณะแทน (4) เราต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) เราต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อ ประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัด ทำบริการสาธารณะ. ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The principle of continuous) การจัดทำ บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อ การดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความ ต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (The principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการ สาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติ ไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นใน การปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความ ต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความ ต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งได้ 4 ประเภทคือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความ มั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจการที่รัฐ จัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณและเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควร จัดทำบริการ สาธารณะประเภทนี้เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อย ภายในประเทศ (3) การกิจการด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะ ระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้าน สุขอนามัย (2) บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการ ประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ

เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายถึง การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้ เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นดังนี้

4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขโรคและสาธณูปการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและประชาสงเคราะห์เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้วประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกซื้อได้สบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชนลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานความคิดการบริการสาธารณะรวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นอยู่ทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้การตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่สามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริการชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์การปกครองส่วน

ท้องถิ่น

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆดังนี้

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพมีหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552) ได้ กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทางที่โดยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการโดยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟและคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 ชัชวาล ทัดศิริช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร ที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างชัดเจน

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการ เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการภาวะ ความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิริช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ ไว้มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ รับ การดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและให้ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการที่เค้าจะได้รับเมื่อเขาเข้าไปใช้บริการหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจยอมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml,Parasuraman and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช,2552)ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่า การให้บริการเป็นอย่างดีอื่นทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเช่นการให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตริต (Tenner and Detroit, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตศิวิชัย, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานในปัจจุบัน

3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคลสองคนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบด้วย

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกละ แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
5. บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือสถานการณ์
6. การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีต ที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนด ความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะมิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม กันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือบุคคลกลุ่มใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่าง เห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผล ที่ได้รับ

(5) หลักความสะอาด หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติได้ ง่ายและสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

และธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การ สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้ม แยมแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่ สำคัญของการมีหัวใจบริการประกอบด้วย

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความ เต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำ หน้าที่ให้ดีที่สุดให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏใน ใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจ ให้บริการที่ดี”

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ในการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ โดยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จ โดยเร็วและเกิดความสะอาด เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็ว และความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำให้ได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตามก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการ รับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่ง บริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะ ได้รับความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจ ต่องานที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจนการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจ ให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้าน ข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมี การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผล สะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไรเช่นงานเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงหรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะการทำให้ผู้อื่นมีความสุขและ ตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนตามถิ่นที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการสาธารณะ” ดังนี้

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558 : 78) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่สามารถตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสาธารณูปโภคต่างๆ

ชวลิต สละ (2556 : 297) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มี หรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง ซึ่งบริการสาธารณะในกรณีหลังนี้เป็นที่ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้ จึงได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนดังกล่าว แต่กิจกรรมดังกล่าวนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสละน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ

มานิตย์ จุมปา (2556 :78) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (2555 :341) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่บรรดานิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

อรทัย กักพล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ (2552 :4) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Services) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม

จักษ์ พันธุ์เพชร (2551 :107) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึงกิจการที่โดยลักษณะแล้วเป็นงานในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายปกครอง ที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง หรืออาจเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะที่สำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงความต้องการของประชาชน

2. ประเภทของการจัดบริการสาธารณะ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558 :75-79) ได้แบ่งประเภทของการจัดบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะทางปกครอง บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม และบริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม

1. บริการสาธารณะทางปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้แก่องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ บริการสาธารณะปกครองจะได้แก่ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมคือ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับวิสาหกิจเอกชนทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะทางปกครองกับบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกันคือ

2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการคือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์แห่งบริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกันกับวิสาหกิจเอกชนคือ เน้นทางด้านการผลิต การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รับสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทาง

อุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีสถานภาพที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระ คล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้นการทำกำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑสถาน การกีฬา การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ชลิต สละ (2556 :298-303)ได้แบ่งประเภทบริการสาธารณะออกเป็น 6 ประเภทสำคัญ คือ

1. การรักษาความสะอาดในชุมชน การอนามัยชุมชน และการรักษาพยาบาล ซึ่งเน้นกิจกรรมด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนในท้องถิ่น ความสะอาดปราศจากตัวนำหรือพาหะเชื้อโรค และบ่อเกิดของโรคภัยไข้เจ็บ บางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีงบประมาณมากพอก็อาจจะให้มีสถานอนามัยหรือโรงพยาบาลด้วยก็ได้ บริการสาธารณะประเภทนี้อาจแบ่งย่อยไปอีกได้ เช่น การอนามัยครอบครัว การฉีดยาป้องกันโรค การอนามัยแม่และเด็ก การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

2. การบรรเทาทุกข์ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะประเทศไทยมีสาธารณภัยร้ายแรงเกิดขึ้นบ่อยในปัจจุบันนี้ ซึ่งกระทบต่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่น เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ความแห้งแล้ง และวาตภัย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดให้มีบริการที่ใช้ป้องกัน บรรเทา และแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทั่วถึง อุปกรณ์ที่สำคัญและจำเป็นต้องมีไว้เพื่อปฏิบัติงานบริการประเภทนี้ ได้แก่ รถหรือเรือดับเพลิง แหล่งน้ำที่พร้อมจะนำมาใช้ประโยชน์ และบุคลากรอาสาสมัครนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประจำที่มีอยู่แล้ว

3. การผังเมือง การขนส่งมวลชน และการจัดระเบียบจราจร บริการสาธารณะในกลุ่มนี้มีกรอบที่กำหนดขอบเขตในการกระทำอยู่ 4 ประการ

3.1 สภาพของท้องถิ่นที่เป็นเขตเมืองหรือเขตชนบท ซึ่งการจัดให้มีบริการสาธารณะในกลุ่มนี้จะแตกต่างกัน จะเห็นได้จากความแตกต่างในเรื่องการตั้งบ้านเรือน การจัดให้มีถนนหนทางเพื่อความสะดวกในการจราจร

3.2 ชื่อของชุมชนและที่ตั้งของท้องถิ่นหลายแห่งจะบอกลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่นนั้นๆด้วย โดยเฉพาะสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งชุมชนนั้นๆสามารถส่งเสริมให้ท้องถิ่นนั้นสวยงามเด่นชัดถ้ามีการวางผังเมืองและจัดระเบียบจราจรได้อย่างเหมาะสม

3.3 การแบ่งชุมชนออกเป็นย่านต่างๆ ซึ่งจะแสดงถึงสภาพของการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับย่านนั้นๆ เช่น ย่านที่อยู่อาศัย ย่านประวัติศาสตร์ ย่านการค้าขายหรือย่านตลาด ย่านที่ทำงาน การแบ่งประเภทย่านต่างๆนี้จะเกี่ยวข้องกับบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่น การจัดระบบจราจรและเส้นทางขนส่ง รวมทั้งการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือออกกำลังกาย

3.4 การนำเอาสิ่งที่ตั้งถามและมีอยู่แล้วในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการวางผังเมืองและการขนส่งมวลชน สิ่งเหล่านั้นอาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมธรรมชาติหรือโบราณสถานที่หรือสิ่งก่อสร้างที่สวยงามเด่นชัด ก็จะช่วยให้ชุมชนนั้นสวยงามน่าไปเยี่ยมเยียนมาก

4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ เช่น จีน ญี่ปุ่น อินเดีย และหลายประเทศในยุโรปได้ให้ความสนใจเรื่องนี้มากมาเป็นเวลานานแล้ว ประเทศไทยเพิ่งตื่นตัวและให้ความสนใจในด้านนี้เมื่อไม่นานมานี้เอง ความจริงแล้วสิ่งแวดล้อมที่ตั้งถามโดยเฉพาะภูเขาหรือแหล่งน้ำธรรมชาติในชุมชนและมรดกทางวัฒนธรรมโดยเฉพาะที่เป็นโบราณสถานจะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ท้องถิ่นมากและเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในท้องถิ่นด้วย บริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรมจะต้องจัดให้มีขึ้นได้อย่างเหมาะสมด้วย ไม่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมหรือมรดกทางวัฒนธรรม เหตุผลทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

5. การศึกษาและการฝึกอาชีพ บริการสาธารณะประเภทนี้อาจแบ่งเป็นประเภทย่อยๆได้ 5 ประเภท คือ

5.1 การศึกษาภาคบังคับ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งโดยเฉพาะเทศบาลก็ได้จัดให้มีโรงเรียนสำหรับการศึกษาภาคบังคับซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ส่วนการศึกษาในระดับสูงขึ้นไปอีกยังมีปัญหาอยู่หลายประเภทในการจัดให้มีขึ้น

5.2 การฝึกอาชีพระยะสั้น ซึ่งบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีเพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรหรือบริการ เช่น การทำปุ๋ยหมัก หรือปุ๋ยอินทรีย์ การทำการเกษตรพอเพียง การตัดแต่งผม บางกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานอื่นมาใช้สถานที่เพื่อจัดการฝึกอบรมความรู้ในการประกอบอาชีพตามโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้

5.3 การจัดให้มีห้องสมุดประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งกระทำได้ดีอย่างน่าพอใจ

5.4 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ ซึ่งบริการสาธารณะประเภทนี้ต้องมีการเตรียมการให้พร้อมก่อนการเริ่มงาน เพราะพิพิธภัณฑ์ไม่ใช่สถานที่เก็บรวบรวมของเก่าเท่านั้น แต่เป็นแหล่งให้ความรู้แก่ประชาชนด้วย อย่างไรก็ตาม บริการประเภทนี้เพิ่งเริ่มจัดให้มีขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ขนาดเล็กและเป็นเรื่องของท้องถิ่น โดยมีแนวโน้มที่จะได้ผลดีในอนาคต

5.5 การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา บริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมสำหรับท้องถิ่นที่มีโบราณสถาน หรือสิ่งแวดล้อมธรรมชาติที่สวยงาม หรือการเกษตรที่สามารถเข้าไปเยี่ยมชมได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งสามารถจัดให้มีบริการประเภทนี้ได้อย่างได้ผลดี เช่น ชายหาดริมทะเลที่สะอาด ตกที่ร่มรื่น แหล่งน้ำพุร้อน แหล่งโบราณสถาน พื้นที่ทำการเกษตรที่น่าสนใจ

6. การกีฬาและการส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดให้มีบริการสาธารณะที่ส่งเสริมการกีฬาและการส่งเสริมวัฒนธรรมอย่างได้ผลเป็นที่น่าพอใจ บริการสาธารณะประเภทนี้อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย คือ

6.1 การกีฬา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดให้มีสถานที่หรือสนามกีฬาตามความสามารถที่จะกระทำได้ ซึ่งอาจจะเป็นกีฬาสากลหรือกีฬาพื้นเมืองก็ได้ แต่เป็นกีฬาที่ไม่ต้องลงทุนสูง และประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ง่าย เช่น การวิ่งมาราธอน การเล่นตะกร้อ การออกกำลังกาย หรือการเต้นแอโรบิค การเล่นกีฬาพื้นเมืองบางชนิด

6.2 การส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน ซึ่งอาจเป็นการออกกำลังกาย การเล่นดนตรี หรือกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การปลูกป่า การทำความสะอาดสาธารณสถาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศหลายแห่งให้ความสนใจกิจกรรมประเภทนี้มาก เพราะเป็นการช่วยให้เยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด จากการประพฤตินเลวโหลและไร้สาระในประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกระทำกิจกรรมประเภทนี้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ บริการสาธารณะประเภทนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นฝ่ายจัดสถานที่ ให้ความสะดวกและเชิญชวนผู้ปกครองของเยาวชนให้มาร่วมมือและสนับสนุนด้วย

6.3 การส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับเทศกาลสำคัญประจำท้องถิ่น หรือเกี่ยวกับศาสนา หรือแสดงผลงานทางวัฒนธรรมที่เชิดชูความสำคัญของท้องถิ่น เช่น การแสดงการละเล่นที่ดีเด่นของท้องถิ่น การจัดกระบวนแห่ประจำท้องถิ่น การแสดงผลผลิตทางการเกษตร หรือการแสดงการผลิตสินค้าบางชนิดประจำท้องถิ่น การทำบุญในเทศกาลสำคัญทางศาสนา บริการสาธารณะที่จัดให้มีก็เป็นการอำนวยความสะดวกและจัดสถานที่ให้ บางกรณีก็อาจร่วมมืออย่างใกล้ชิดในหลายๆเรื่องด้วย

มานิตย์ จุมปา (2556 :93-94) ได้แบ่งประเภทของการจัดบริการสาธารณะเป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางปกครอง และบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม

1. บริการสาธารณะทางปกครอง เป็นบริการสาธารณะที่รัฐมีหน้าที่โดยตรงในการจัดทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การต่างประเทศ การศึกษา การควบคุมดูแลสุขภาพอนามัย เป็นต้น บริการสาธารณะประเภทนี้รัฐจะให้ส่วนราชการเป็นผู้จัดทำเอง และเป็นการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าตอบแทน

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม มีลักษณะการดำเนินกิจกรรม ในทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม คือ การผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการ ซึ่งเอกชนก็สามารถทำได้และลักษณะการดำเนินการก็คล้ายกับกิจกรรมของเอกชน คือ มุ่งเก็บค่าบริการในเชิงการค้าให้เลี้ยงตัวเองโดยไม่ต้องใช้งบประมาณแผ่นดิน บริการสาธารณะประเภทนี้ส่วนใหญ่รัฐจะให้รัฐวิสาหกิจเป็นผู้จัดทำ

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (2555 :342-350) ได้แบ่งประเภทของการจัดบริการสาธารณะ แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ แบ่งตามลักษณะของบริการสาธารณะ และแบ่งตามองค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะของบริการสาธารณะ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆคือ

1.1 บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics administrates) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครอง เป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

1.2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมี วัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจกรรมของเอกชน

1.2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเอง แตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

1.2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐเพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

2. แบ่งตามองค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า โดยปกติการจัดทำบริการสาธารณะนั้นส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้อำนาจภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมาก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ.1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแทนรัฐ นอกจากนี้ในระยะหลังหลังบริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าว เป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลและจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

2.1 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้วเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ.1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

2.1.1 บริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Public Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้นำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นกิจการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 1) บริการสาธารณะด้านยุติธรรม
- 2) บริการสาธารณะทางด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 3) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ

ประเทศ

- 4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- 5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- 6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- 7) บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

2.1.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (les Services Publics locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (les collectivités locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ การจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (les services public communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (les services publics départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (les services publics régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ 2 กรณี คือ

2.2.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่างๆดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอให้ความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจการไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนะ ไม่ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2.2.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัดไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ โดยเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเอง โดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

2) องค์กรวิชาชีพ (organism profession) ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

อรรถัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ (2552 :5) ได้แบ่งประเภทบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจพื้นฐานของรัฐ (Primary function of State) บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจลำดับรองของรัฐ (secondary function of state)

1. บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจพื้นฐานของรัฐ (Primary function of State) หมายถึง บริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกภาคต้องพึงปฏิบัติ จะละเลยไม่ได้เพราะเป็นหลักประกันความมั่นคงความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับรัฐ ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันไม่ให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสงบมั่นคงปลอดภัยในชุมชน และภายในประเทศ ปลอดภัยจากการรุกรานจากภายนอก อาทิเช่น การรุกรานด้วยกำลังทหารต่างชาติตามแนวชายแดน เป็นต้น ธุรกิจประเภทยังรวมถึง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจพื้นฐานนี้มักจะเป็นกิจการที่รัฐทำให้เปล่าโดยประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการโดยตรง มอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนจัดบริการเหล่านี้แทน

2. บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจลำดับรองของรัฐ (secondary functions of state) หมายถึง ภารกิจหรือบริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น ภารกิจประเภทนี้ได้แก่ การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม การประกันการว่างงาน และการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน เป็นต้น การบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมได้ แต่ไม่ได้เป็นการแสวงหากำไร การจัดบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถกระจายหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นหรือเอกชนดำเนินการแทนได้ โดยฝ่ายรัฐจะเป็นผู้ควบคุมดูแลเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558 : 79-82) ได้แบ่งหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ออกเป็น 3 ประการคือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค การที่รับเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น มิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดย แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

1.1 ผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ ไม่สามารถทำได้ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองอยู่ภายใต้กฎหมายและระเบียบของฝ่ายปกครอง ซึ่งจะทำให้ในบางครั้งผู้ใช้บริการจะถูกสั่งรื้อบังคับฝ่ายเดียวอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคได้ ส่วนผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมอยู่ในสถานะของคู่สัญญาตามกฎหมายเอกชน ซึ่งมีข้อยกเว้นในบางกรณีที่มีผู้ใช้บริการจะต้องยอมรับ ทั้งนี้การขึ้นราคาค่าบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจฝ่ายเดียวของผู้ให้บริการที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับหน่วยงานของรัฐ การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง นอกจากเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับหน่วยงานของรัฐ ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้รับทราบเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานไม่ให้เข้าทำงานได้คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่รัฐสามารถสร้างเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น ทางบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณา 2 ประเด็นดังนี้

2.1 คนที่มีต่อสัญญาทางปกครอง สำหรับบุคคลผู้เป็นคู่สัญญากับฝ่ายปกครองนั้น หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะนำมาใช้ใน 3 กรณีคือ

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้ แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของบริการสาธารณะ

2.1.2 การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

2.1.3 เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น และมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปบริหาระบบส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

2.2 ผลที่มีต่อการนัดหยุดงาน ในประเทศฝรั่งเศสก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลบังคับใช้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย ต่อมาเมื่อมีรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ.1946 ใช้บังคับและมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมา คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้ง 2 นี้ ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกกระทบได้ เป็นต้น

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ตื้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนร่วมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีความหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

มานิตย์ จุมปา (2556 : 82-93) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่

1. หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ หมายความว่า บริการสาธารณะต้องกระทำต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพราะความต้องการของประชาชนนั้นมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด หากมีการหยุดชะงักของบริการสาธารณะย่อมก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น การให้บริการรถโดยสารประจำทาง ถ้าไม่มีความต่อเนื่อง มีการหยุดพักเสียแล้ว ประชาชนย่อมมีปัญหาติดขัดในการสัญจรไปตามที่ต่างๆ หรือการให้บริการไฟฟ้าหากมีการหยุด ย่อมส่งผลเสียต่อกิจการต่างๆ ของเอกชนเป็นจำนวนมาก เป็นต้น

2. และความเปลี่ยนแปลงได้ของบริการสาธารณะให้ทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ หมายความว่า บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองรับผิดชอบนั้นจะต้องเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะความต้องการของประชาชนไม่อยู่นิ่งกับที่ หากแต่เปลี่ยนผันไปตามสภาพความเจริญของสังคม หลักนี้ทำให้เกิดหลักปลีกย่อยอีกหลาย ๆ

3. หลักความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ หมายความว่า ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน จะมีการเลือกปฏิบัติไม่ได้ ความเสมอภาคนี้ครอบคลุมทั้งความเสมอภาคของประชาชนในการได้รับบริการสาธารณะ ความเสมอภาคของประชาชนในการสมัครเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐด้วยความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าเป็นคู่สัญญาในสัญญาทางปกครอง

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (2555 : 350-359) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการคือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงาน ด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง นอกจากเหตุที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น ภาครัฐบริการสาธารณะอยู่ขณะไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักสำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนร่วมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่ลักษณะเป็น “กฎหมาย” กองบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “กฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบไปด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค โดยการจัดทำบริการสาธารณะนั้นไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนหรือได้รับผลประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน 2.หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะมีความจำเป็นสำหรับประชาชน หากมิฉะนั้นอาจทำให้เกิดความเสียหายและทำให้ประชาชนเดือดร้อน 3.หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีต้องปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาและปรับปรุงให้เข้ากับพัฒนาการของความต้องการส่วนร่วมของประชาชน และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นคุณลักษณะที่เป็นมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ได้มีนักวิชาการได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556:248) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ช่องระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของลูกค้าเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของลูกค้าเป็นผลมาจากการที่ได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า ค่าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าคุณภาพบริการที่น่าพึงพอใจ

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (ออนไลน์. 2554) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง (Service Quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ชูชัย สมมติไกร (2553 : 369) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552 : 106) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellence Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) (อ้างจาก Jonston . 1995; Lloyd-Walker and Cheung. 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการที่พิเศษมากประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ฟิลิธี พิพัฒนโกศากุล (2552 : 14) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความหวังของลูกค้า) ซึ่งในการดำเนินการของคุณภาพการให้บริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าบริษัทนี้ดีหรือไม่ดีควรใช้บริการหรือไม่นั่นเอง ซึ่งก็คือจุดที่สำคัญกับลูกค้าโดยตรง (Front-line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้น และกลับออกไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment Of Truth, MOT) คือช่วงเวลาที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 338-339) อ้างจาก Etzel, Walker and Stanton (2007 : 678) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง เป็นระดับของการให้บริการ ซึ่งไม่มีตัวตันทันที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับข้อมูลลูกค้าซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจบริการลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (what) เมื่อไหร่ที่เขาต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ความหมายของ คุณภาพการให้บริการหมายถึง เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

นายิกา เดิดขุนทด (2549 : 70) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงไปด้วย

Kotler (2000: 438) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่คาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากการรับรู้จากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Coller และ Brewerton (1999: 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง เนื้อหาความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้

Parasuramam, Ziethaml และ Berry (1990: 19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ และคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย 1.คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) 2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service quality) และ 3.องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาคคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problem?)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจ กับการรับรู้ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

6. แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ไกรฤกษ์ โมตรังค์ (2551) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคและจิตวิทยาในการให้บริการประชาชน ในปัจจุบันหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับเรื่องการบริหารประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เมื่อในอดีตการบริการประชาชนจะมีขั้นตอนมากมาย ต้องเดินหลายตัวกว่าจะเสร็จเรียบร้อย แต่ทุกวันนี้ดำเนินการได้สะดวกก็เสร็จสิ้น เรียกว่า One Stop Service บริการแบบเบ็ดเสร็จ สามารถแข่งขันกับเอกชนได้ โดยเฉพาะการทำบัตรประจำตัวประชาชน ใช้เวลา 15 นาที และการขออนุญาตจัดทำใบขับขี่ได้รวดเร็ว เป็นต้น ที่ว่าการอำเภอหลายแห่งให้บริการประชาชนได้ดี เช่น ที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม เปิดบริการประชาชนโดย 1. คัดสำเนาทะเบียนบ้านนอกเวลาราชการ 2.จองเวลาคัดสำเนาทะเบียนบ้านได้ ส่วนภาคเอกชนโดยเฉพาะ 7 Eleven บริการลูกค้าได้ดีเช่นกัน ลูกค้าคนไหนเข้าไปในร้านจะกล่าวคำว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง และปัจจุบันหากข้าราชการบริการประชาชนไม่ดี ประชาชนจะไม่ทะเลาะกับข้าราชการ แต่จะร้องเรียนทางโทรศัพท์ไปที่ 1667 ได้เลย ต้องระวังในเรื่องนี้

แนวทางในการให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น เมื่อทุกท่านอบรมเสร็จแล้ว ให้ท่านกลับไปดูสิ่งต่างๆดังนี้ คือ

- 1.1 ดูอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีภูมิทัศน์
- 1.2 กฎระเบียบต่างๆ
- 1.3 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน
- 1.4 การเรียนรู้และฝึกอบรมอยากให้พนักงานของเราบริการได้ดีต้องสอนเขา

2. บุคลากรในองค์กรที่สำคัญ คือ

- 2.1 ผู้บังคับบัญชา คือ หัวหน้าของเรา
- 2.2 ผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของเรา
- 2.3 เพื่อนร่วมงาน

บุคลากรทั้ง 3 ข้อเกี่ยวข้องกันตลอดตั้งแต่หัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หากทำให้การบริการต่างๆดีขึ้น หากหัวหน้าไม่เป็นตัวอย่างที่ดี ลูกน้องจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ หัวหน้าเป็นตัวอย่างที่ดี แต่ลูกน้องไม่ปฏิบัติ งานก็ไม่ดี หัวหน้ากับลูกน้อง ปฏิบัติงานดีแล้วแต่เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานไม่ได้เรื่อง ทำให้เสียหายกันทั้งหมด เพราะฉะนั้นทั้ง 3 ข้อ ต้องช่วยกันในการบริการที่ดี

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 61-62) ได้เสนอแนวคิด ในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าและบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้แนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลัก ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดย

- 1.1 ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้และตรงเวลา
- 1.2 คนให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 1.3 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 1.4 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 1.5 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- 1.6 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ ตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- 3.1 การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.2 มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ
- 3.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างการขายและหลังการขาย ดังนี้

- 4.1 ให้ความสนใจลูกค้า และให้ความเป็นกันเอง
- 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 4.3 คือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
- 5.2 เทคโนโลยีสูง
- 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- 5.4 ความสะอาดที่ให้บริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550 : 261-268) ได้ให้หลักการประเมินคุณภาพบริการ การประเมินคุณภาพบริการนั้นจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้อง และสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงอันจะช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการตัดสินใจที่จะดำเนินกลยุทธ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างคุ้มค่ากับการตัดสินใจมารับบริการของผู้รับบริการนั้น แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการมีด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1. การประเมินจะต้องประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาจมองหาตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น เวลา ทรัพยากรที่ใช้ และพิจารณาประสิทธิผลของการบริหารออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจของผู้รับบริการปริมาณผู้มารับบริการ สุดท้ายก็คือผลกำไรตอบแทนการลงทุน (Return of Investment) โดย โดยการประเมินจะต้องทำการประเมินทั้งในระยะสั้น และในระยะยาวเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการต่อไปได้

2. แยกพิจารณาออกเป็นส่วนๆว่าต้องการประเมินส่วนใด จะประเมินอะไร ระดับไหน เพื่อให้ได้ข้อมูลในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลการประเมินทั้งหมดมาพิจารณาร่วมกันเพื่อให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ส่วนใดที่ขาดประสิทธิภาพ หรือทำให้คุณภาพในการบริการตกไป เช่น การพิจารณาแยกออกเป็นระบบปฏิบัติการ และระดับบริหาร หรือการแยกตามส่วนของผลงานที่ต้องใช้ การประสานงานของหลายหน่วยงานขององค์กรร่วมกัน เพื่อพิจารณาประสิทธิภาพของ เป็นต้น

3. การประเมินจะต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินนั้นๆให้ตรงกันโดยเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องมีมาตรฐานและสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ อาจกำหนดเป็นเกณฑ์ภายในองค์กรหรือใช้เกณฑ์ที่เป็นสากลก็ได้ ส่วนใหญ่การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานจะมีหลักในการกำหนดง่ายเรียกว่า “SMART” ดังนี้ คือ

S = Specific เกณฑ์ที่กำหนดจะต้องเป็นเรื่องเฉพาะของงานนั้น

M = Measurement สามารถที่จะวันออกมาได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

A = Attainable เกณฑ์นั้นจะต้องเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้จริง

R = Reasonable เกณฑ์นั้นจะต้องใช้บนเหตุผลที่ถูกต้อง

T = Time-bound เกณฑ์นั้นจะต้องยึดถือเฉพาะช่วงเวลาหนึ่งๆและมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ขึ้นกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

ในการให้บริการนั้นสิ่งที่จะต้องประเมิน ก็คือพฤติกรรมบริการและตัวสินค้าบริการ ซึ่งได้มีผู้กำหนดตัวอย่างแนวทางที่ใช้ประเมินไว้หลายท่าน เช่น Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1990) ได้กล่าวถึงมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ 10 มิติ (SERVQUAL) ได้แก่

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ การแต่งตัวของบุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำข้อตกลงที่ได้กำหนดเกี่ยวกับบริการนั้นๆอย่างถูกต้อง และมีสระ

3. การตอบสนอง (Responsibility) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ารวมทั้งด้านความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ

4. สมรรถภาพ (Competence) หมายถึง การที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ

5. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง มีความสุภาพเรียบร้อย การเคารพ และให้เกียรติและคำนึงถึงมิตรภาพในการติดต่อกับผู้อื่น

6. ความไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง การมีคุณค่าน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

7. ความมั่นคง (Security) หมายถึง ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความเคลือบแคลงสงสัย

8. การเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง การที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจและรับฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งหรือบอกให้ทราบด้วย

10. การเข้าใจ (Understanding) หมายถึง มีความพยายามที่จะรู้จักเข้าใจลูกค้าและทราบในความต้องการของลูกค้า

จากมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ 10 มิติที่กล่าวไปนั้นต่อมาได้พัฒนาโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้มีมิติเดียวกัน คือ ให้มิติด้านความมีศักยภาพ (Comptons) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง(Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่ามิติด้านการให้ความมั่นใจ(Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงได้(Assessability) มิติด้านการสื่อสาร(Communication) และมิติด้านการเข้าใจลูกค้า(Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่ามิติด้านความเห็นอกเห็นใจ(Empathy) โดยมิติการรับรู้คุณภาพการบริการเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. สิ่งจับต้องได้(Tangibles) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ทุกบุคลรวมไปถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจกัน (reliability) หมายถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีความเป็นอิสระ

3. ความรับผิดชอบ (responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและจัดเตรียมให้ลูกค้าโดยทันที

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึงความรู้ความสามารถและความสุภาพของพนักงานที่จะโน้มน้าวชักจูงลูกค้าให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจและเกิดความมั่นใจ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ความสนใจกับลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้าและ

การใช้ RATER ในการประเมินพฤติกรรมในการบริการซึ่งกำหนดโดย Collier (1990). ซึ่งดัดแปลงมาจากหลักคุณภาพการบริการ (Service quality : SERVQUAL) ของ PARasuraman,Zeithaml และ Berry (1990) ที่ได้ปรับการเรียงลำดับและเพิ่มความหมายโดยกำหนดเป็น RATER ดังนี้ คือ

R =Reliability การให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง

A = Assurance

การให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่ได้ประกาศเอาไว้ทั้งในด้านกระบวนการการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

T = Tangibility ลักษณะแวดล้อมอื่นๆ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ มาเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพที่จับต้องไม่ได้ของบริการนั้น

E = Empathy ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทร เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

R = Responsiveness ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะสนองตอบต่อความต้องการอย่างทันทั่วทั้งที่

ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของพาราสุรามานหรือกอเลียร์ ล้วนเป็นแนวในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการระหว่าง SERVQUAL และ RATER

SERVQUAL 10 มิติ	RATER 5 มิติ
Reliability	Reliability
Competence	Assurance
Courtesy	
Security	
Tangibles	Tangibility
Credibility	
Assessability	Empathy
Communication	
Understanding	
Responsibilit	responsibility

ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ 2550:264.

เกณฑ์ ART ซึ่งได้รับการคิดและนำไปใช้สำหรับธนาคารซีทีแบงก์ โดยมุ่งตอบสนองการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ “ART” ดังนี้ คือ

A = Accuracy การทำงานจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง

R = Responsive สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เสมอ

T = Timeliness สามารถดำเนินการทางธุรกรรมได้อย่างทันการเสมอ

เกณฑ์ QSCV ซึ่งได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติของร้านแมคโดนัลด์ “QSSV” ดังนี้คือ

Q = Quality เน้นที่คุณภาพของทั้งสินค้าและบริการ

S = Service จะต้องให้บริการที่ดี น่าประทับใจ

C = Cleanliness ตัวสินค้าและบริการจะต้องมีคุณภาพต่อผู้บริโภค

4.ข้อที่ควรคำนึงถึงในการประเมิน ในการประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ความถูกต้องของการประเมิน ผู้ทำการประเมินจะต้องระวังในประเด็นการวิเคราะห์และปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

4.1 ระดับความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและระดับการปรับการบริหารให้เข้ากับความ ต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากในบางครั้งการปรับปรุงบริการที่มีผู้รับบริการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น จะได้คุณภาพและรูปแบบการบริการที่มีความหลากหลาย ซึ่งทำให้แนวทางการประเมินย่อมแตกต่างกัน ไปตามสถานะแวดล้อมบริการนั้นๆ

4.2 ความซับซ้อนของปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในกระบวนการบริการว่าที่ขั้นตอน ต่างๆ มีปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกไปได้ หากแยกวิเคราะห์เป็นแต่ละส่วนงานอาจทำให้มองเห็น ประเด็นเชิงคุณภาพได้ง่าย แต่มองรวมทุกกระบวนการเข้าด้วยกันจะทำให้เกิดการวิเคราะห์ทำได้ยากขึ้น

4.3 แนวทางในการเลือกวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้านำออก แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ การประเมินแยกส่วน และการประเมินภาพรวม ซึ่งทำให้ภาพของคุณภาพในการบริการแตกต่างกัน การ เลือกใช้จึงควรวิเคราะห์หาความเหมาะสมกับรูปแบบบริการ โดยมีหลักในการเลือกดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบแยกส่วน

ประเภทการประเมิน	ข้อดี	ข้อเสีย
แยกส่วน	-ทำให้ทราบถึงเหตุและผลที่ชัดเจนในการใช้ปัจจัยนำเข้า และ ปัจจัยนำออกของแต่ละขั้นตอนสามารถพิจารณาที่ละองค์ประกอบ เพื่อที่จะประเมินวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของแต่ละขั้นตอน -สามารถกำหนดรูปแบบของผลตอบแทนการทำงานที่แตกต่างกันได้	-การเลือกกลยุทธ์ในการบริหารแบบภาพรวมจะกระทำได้อย่างยากเนื่องจากมีความหลากหลายของเนื้อหาวิธีการจากแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน
ภาพรวม	-ทำให้ได้ผลการประเมินที่เป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์การ -ทำให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรได้ -ทำให้ทราบถึงอัตราเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในภาพรวมต้นทุนและผลกำไรทั้งหมด -สามารถกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาและแนวทางการจัดการทางการตลาดได้อย่างชัดเจน	-ทำให้ไม่สามารถระบุปัญหาในการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในแต่ละขั้นตอนได้ -ต้องใช้ระบบการประเมินที่ซ้ำๆกัน -ในทุกส่วนขององค์กรทำให้ไม่สามารถกล่าวถึงคุณภาพในแต่ละ ได้อย่างถูกต้อง

ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ 2559:266

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องประเมินทั้ง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีการแยกพิจารณาการประเมินออกเป็นส่วนเราต้องกำหนดเกณฑ์ มาตรฐานในการประเมินให้ตรงกัน โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วยแนวทางที่สำคัญคือ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจการให้ความมั่นใจการตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และด้าน รูปลักษณ์

7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งหนึ่ง เป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของ บุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและความเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้มีนักวิชาการได้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ดังนี้

1. ความหมายของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวังนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ (2548 : 142) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนจาก ผู้อื่นว่าสมาชิกในกลุ่มควรประพฤติปฏิบัติภารกิจจะไรบ้างเมื่อเขาไปมีปฏิกริยาเลยตอบกับผู้อื่น

ละออ ประเทืองจิตร (2548 : 20) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง การที่ผู้ดำรง ตำแหน่งคาดหวังถึงสิ่งที่ปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 แบบ คือ การคาดหมายตามสิทธิ และการ คาดหมายตามหน้าที่ โดยการคาดหวังนี้แต่ละคนคาดหวังต่างกันขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ตำแหน่งและ วัฒนธรรม

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2548 : 161) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึงความเชื่อของ บุคคลที่บุคคลมีการรับรู้ว่าการกระทำอย่างหนึ่งของเค้าควรจะนำไปสู่ผลกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สุรางค์ จันทรเฒ (2548 : 5) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดที่ น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคลด้วยนอกจากนี้ความคาดหวังยังถือเป็นความรู้สึก การใช้ความคิด อย่างมีวิจารณ์ญาณของแต่ละบุคคลที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า ต่ออะไรบางสิ่งบางอย่าง ว่าควรจะเป็นเช่นไร ซึ่งการคาดการณ์นี้อาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคลซึ่งทำให้ความคาดหวังนั้นมีความ แตกต่างกันไปด้วย บุคคลแต่ละคนอาจมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัย ต่างๆ เช่น เพศ อายุ พื้นทางการศึกษา ครอบครัว หน้าที่การงาน และอื่นๆ อีกมากมาย ความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ก็เป็นอีกพื้นฐานหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังแตกต่างกันออกไปด้วยแต่ก่อนที่จะ ทำการคาดหวังใดๆให้เกิดขึ้นนั้น บุคคลควรศึกษาและเข้าใจในตนเองให้ดีเสียก่อน รู้จักความสามารถ ความต้องการ รวมทั้งยอมรับสภาพที่เป็นจริงของตนเองให้ดีเสียก่อน เพื่อที่สามารถจะทำให้ความ คาดหวังที่ตนต้องการ สามารถเกิดขึ้นเพื่อพัฒนาดตนเองได้จริง ไม่สูงเกินไป หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำ ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรที่จะเกิดขึ้น เป็นกระบวนการจากสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มุ่งหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะคิด ควรจะเป็น และเป็นการมุ่งหวังต่อบุคคลอื่นให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ตนปรารถนา

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างๆของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน,2542) ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ”หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ศุภร เสรีรัตน์,ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการพอใจจึงเป็นสิ่งที่เร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ผลลัพธ์ ก็คือความพึงพอใจจากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อให้บริการนั้น ถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลมาในลักษณะของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการหลายๆคนที่ศึกษาว่า อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคล จึงมีเหตุผลต่อความคิดหรือความรู้สึกที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพชรวงค์ (2543) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จิตตินันท์ เดชะประสงค์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำดื่มที่สถานีบริการเติมน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

วิชาญ ศิลปวัฒนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีความพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อย ต่อสิ่งนั้นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดถึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

สาววิน แสงสุริยจันทร์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายและแรงใจ และสติปัญญา เพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดี เป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สุรดี ชิตชอบ (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติยังไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

การวัดระดับความพอใจ

นิรันดร์ ปรีชญาณกุล (2547) โดยทั่วไปนั้น การวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 2 ประเด็นคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษาจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึง ลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่างๆที่

หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service satisfaction) ขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการ 1 วิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการขององค์กรนั้นๆ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (1999) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎีของ Freud

ทฤษฎีแรงจูงใจ Maslow (Maslow's theory motivation)

Maslow (1954) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของMaslow คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของMaslow ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ(Psychological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย(Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud

Freud (1964) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม Freud พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน คำพูดที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรืออาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของ Maslow

Maslow (1954) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจในสิ่งอื่นๆต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆเสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ทฤษฎี Maslow's hierarchy of needs theory แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีพลังมากที่สุดเพราะเป็น

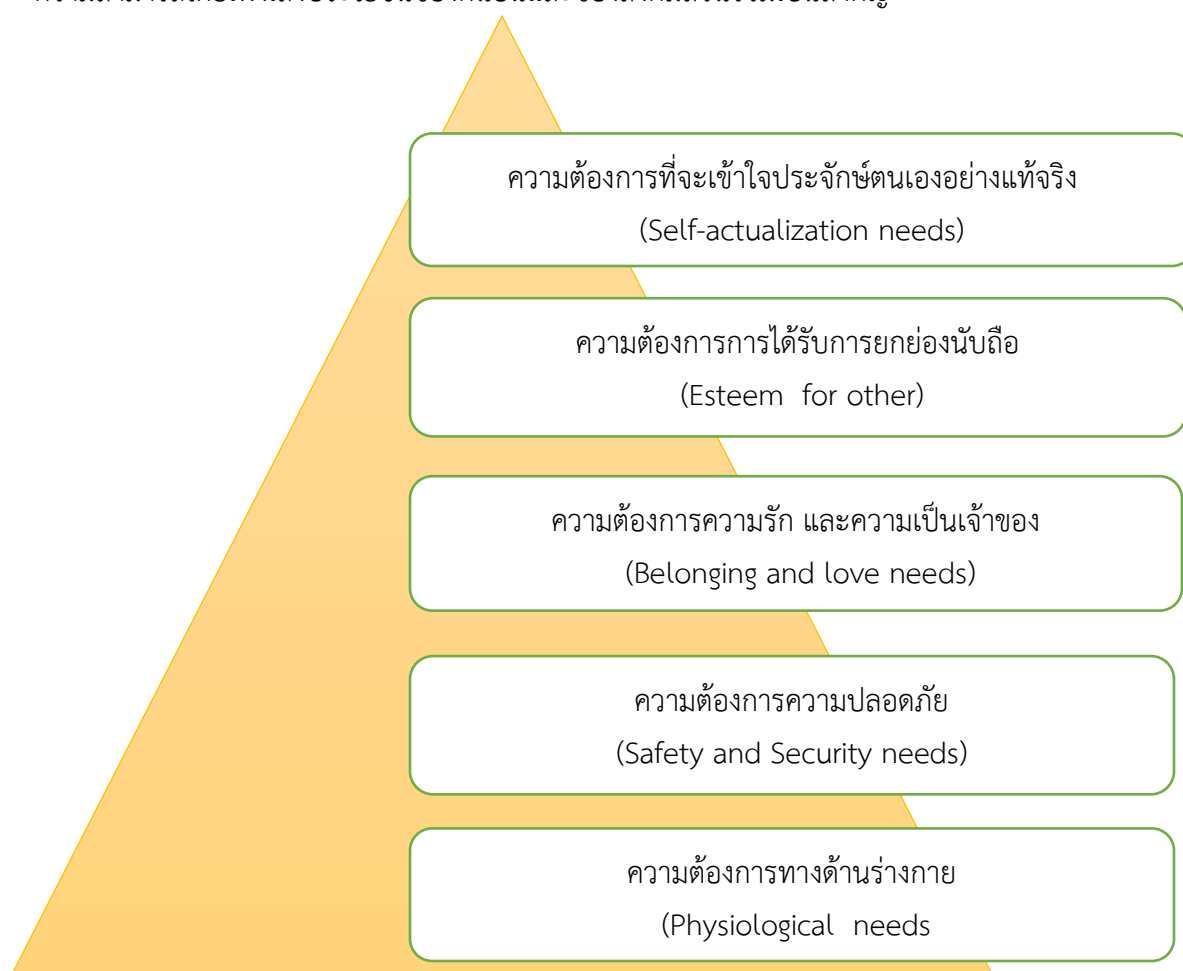
ความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตัวอย่างเช่นความต้องการอากาศอาหารยารักษาโรคหากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ท่านอื่นๆได้

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อท่านแรกได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง จะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ 2 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem for other) คือความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติดิปฏิบัติตนตามความสามารถและสุดความสามารถโดยเพ่งเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ



ภาพที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor theory)

เป็นทฤษฎีที่ Herzberg, Mausner, and Synderman (1955) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลโดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้นเกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำมีสาเหตุมาจาก ปัจจัย 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อบังคับให้คนชอบและรับงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance for hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคล ในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหาร
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สภาพการทำงาน
- 2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 2.6 สถานะทางอาชีพ
- 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้วจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ชอบทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้ Herzberg et.(1995) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ จะต้องมีความเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9. ข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลแม่ก้าเดิมอยู่ในเขตการปกครองของตำบล ท่าวังพร้าว เมื่อปีพ.ศ.2440 ทางกรมเปลี่ยนชื่ออำเภอสันป่าตองแม่วาง เป็นอำเภอบ้านแม โดยมีที่ว่าการอำเภอตั้งอยู่โรงเรียนบ้านเปียง บ้านแม่ช่อง สังกัดหมู่ 7 ตำบลท่าวังพร้าว พอปีพ.ศ. 2442 บ้านแม่ช่องย้ายไปสังกัด หมู่ 7 ตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ปีพ.ศ. 2442 กำนันตำบลท่าวังพร้าวได้แยกตำบลท่าวังพร้าวออกเป็นตำบลใหม่ชื่อ “ **ตำบลแม่ก้า** ” ให้ขุนวังพร้าว ผดุงราษฎร์ เป็นกำนัน แบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ต่อมาประชากรเพิ่มขึ้นมีการขยายจำนวนครัวเรือนและพื้นที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตลอดเวลา พอปีพ.ศ. 2471 ทางกรมเปลี่ยนชื่ออำเภอบ้านแม เป็นอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในที่ตั้งปัจจุบันนี้ ต่อมาในปีพ.ศ. 2485 กำนันขุนวังพร้าวได้ไปชักชวนพ่อหลวงปิก ณะใจ ผู้ใหญ่บ้านแม่ช่องสมัยนั้น ให้ย้ายบ้านแม่ช่องมาสังกัดตำบลแม่ก้า ในปีพ.ศ. 2492 พ่อหลวงปิก ณะใจ ได้ประชุมลูกบ้านและประชุมคณะกรรมการโรงเรียนหนองตองอินคำคุณประการ ตำบลหนองตอง ได้ประชุมตกลงย้ายโอนมาสังกัด หมู่ 8 ตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนตุลาคม 2492 จนถึงปัจจุบัน (ข้อมูลได้จากนายตีบ ปัญญา ราษฎรหมู่ 8 อายุ 93 ปี , นายคำปัน คำพินิจ อายุ 89 ปี อดีตผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 8 , นายวิรัตน์ สุทธสา ข้าราชการครูบำนาญ บ้านอยู่บ้านแม อดีตเลขาชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอสันป่าตอง ปีพ.ศ. 2530 – 2534)

ต่อมาในปี พ.ศ.2495 กำนันขุนวังพร้าว ผดุงราษฎร์ ปลดเกษียณอายุได้เลือกกำนันคนใหม่คือนายรส คล่องการงาน เป็นกำนันได้ 5 ปี ก็ลาออก จึงเลือกตั้งใหม่ได้กำนันคือนายนิเวศน์ เกียรติอนันต์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 – 2529 ครบวาระได้ทำการเลือกตั้งใหม่ได้กำนันคือนายแก้ว คำกลาง เป็นกำนัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 – 2533 ครบวาระได้ทำการเลือกตั้งใหม่ได้กำนัน คือนายจรัญ อุดเถิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 – 2558 และได้นายสมศักดิ์ ก่องหล้า เป็นกำนันคนปัจจุบัน

ที่ตั้ง ขนาด และอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

ตำบลแม่ก้าตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอสันป่าตอง ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง 10 กิโลเมตร ตำบลแม่ก้ามีพื้นที่ทั้งหมด 18.87 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,793.75 ไร่

ทิศเหนือติดต่อกับตำบลทุ่งต้อม อ.สันป่าตอง , ต.หนองตอง อ.หางดง

ทิศใต้ติดกับตำบลบ้านกลาง , ตำบลท่าวังพร้าว อ.สันป่าตอง

ทิศตะวันตกติดกับตำบลมะขามหลวง , ตำบลมะขุนหวาน , ตำบลบ้านกลาง อ. สันป่าตอง

ทิศตะวันออกติดกับแม่น้ำปิง , อ.ป่าซาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลแม่ก้ามมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม แนวยาวขนานกับลำแม่น้ำปิง ระยะทาง 14 กิโลเมตร เหมาะสำหรับการเกษตร ในฤดูฝนจะมีน้ำท่วมเป็นประจำทุกปี

มีประตุน้ำอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2,6,8 การใช้น้ำทางการเกษตร ได้รองรับน้ำจากตำบลหนองตอง อำเภอหางดง , จากตำบลทุ่งต้อม ตำบลมะขามหลวง และได้รับน้ำจากชลประทานแม่แตงบางส่วน พื้นที่การเกษตรของหมู่ 3 ,4, 5 ,14 ได้รับน้ำจากโครงการชลประทานราษฎร์ ฝ่ายปวงสนุกซึ่งกั้นน้ำขานในพื้นที่ตำบลบ้านกลาง สามารถใช้เพื่อการเกษตรได้ประมาณ 25 % นอกจากนี้หมู่ที่ 1,6,7,8,9,10,11,12,13 ใช้น้ำจากแม่ปิงซึ่งมีฝายสบร่องซึ่งเป็นฝายหินตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ 5 ตำบลหนองตอง เป็นการผันน้ำจากน้ำปิงให้สามารถใช้ประโยชน์ในการทำเกษตร

การคมนาคม มีถนนเลียบลำน้ำปิงเป็นถนนสายสำคัญสามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน ทำให้การขนส่งสินค้าการเกษตรและการคมนาคมสะดวก มีสะพานข้ามแม่น้ำปิง ซึ่งติดต่อกับจังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3 , 6 (2 แห่ง) , 9 และ 12

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน อากาศจะร้อนพอสมควร โดยเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน ซึ่งอากาศจะร้อนมากในช่วงเดือนเมษายนเป็นต้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ ช่วงฝนทิ้ง ” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง

ฤดูหนาว ในช่วงฤดูหนาวอากาศจะไม่หนาวมากนัก โดยจะอยู่ในช่วงกลางเดือนธันวาคมและต้นเดือนมกราคมของทุกปี มีเพียงบางปีเท่านั้นที่มีอากาศหนาวเย็นอยู่หลายวัน หรือบางครั้งอากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำการเกษตร เช่น ปลูกผลไม้ ปลูกข้าวนาปี กระเทียม และพืชผัก เป็นต้น

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำจากโครงการชลประทานแม่แตงบางส่วน แหล่งน้ำจากแม่น้ำปิง และแหล่งน้ำจากบ่อบาดาลน้ำตื้น

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลแม่ก้ำ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ชื่อหมู่บ้าน
1	นายสมศักดิ์ กองหล้า	กำนันตำบลแม่ก้ำ	บ้านหนองครอบครัว
2	นายประพันธ์ คำภีวงศ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1	บ้านสันโป่ง
3	นายบัญชา เตชะยวง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 2	บ้านโรงวัว
4	ร.ต.ณรงค์ฤทธิ์ ทอนตาประเสริฐ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 3	บ้านต้นตัน
5	นายไกรสร พรหมจา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5	บ้านสันกาวาฬ
6	นายอาทิตย์ ศรีภูมิ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 6	บ้านทรายมูล
7	นายสมชาย กองไชย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7	บ้านสันคอกช้าง
8	นายบุญชุม บุญวิจิตร	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 8	บ้านแม่ช่องใต้
9	นายยงยุทธ หวันชัยศรี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 9	บ้านแม่ช่องกลาง
10	นายทองอินทร์ วงศ์คำปัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 10	บ้านร้องชุด
11	นายณรินทร์ กันสิทธิ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 11	บ้านแม่ช่องเหนือ
12	นายพงศ์ปณต ตาขัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 12	บ้านแม่ก้ำ
13	นายบุญเลิศ พรหมตัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 13	บ้านปากกล้วย
14	นายธนู แสนจันทร์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 14	บ้านบ่อก้าง

2.2 การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2556)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. 6,009 คน แยกเป็นชาย 2,815 คน
แยกเป็นหญิง 3,194 คน
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. 5,128 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 6,009 คน คิดเป็นร้อยละ 85.34

รายชื่อผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ
ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. นายสมบัติ	เกียรติอนันต์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ
2. นายพรชัย	บุญเป็ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ
3. นายเกียรติสุรินทร์	คู่แดง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 7,083 คน

- ชาย 3,365 คน

- หญิง 3,718 คน

ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561 *ที่มาจากทะเบียนราษฎร อำเภอสันป่าตอง

ตารางที่ 4 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	สันโป่ง	94	133	136	269
2	โรงวัว	257	306	356	662
3	ต้นตัน	267	355	344	699
4	หนองครอบ	316	394	483	877
5	สันกาวาฬ	236	297	304	601
6	ทรายมูล	203	246	270	516
7	สันคอกช้าง	243	254	310	564
8	แม่ฮ่องใต้	232	274	273	547
9	แม่ฮ่องกลาง	168	196	234	430
10	ร้องชุด	208	261	309	570
11	แม่ฮ่องเหนือ	118	140	178	318
12	แม่ก้ำ	183	222	241	463
13	ปากล้วย	125	152	139	291
14	บ่อก้าง	89	135	141	276
รวม		2,739	3,365	3,718	7,083

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า มีสถานศึกษาทั้งหมด 3 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น

- ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การพัฒนาการสำหรับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่ก้า
- ระดับประถมศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดโรงวัว
- ระดับมัธยมศึกษา มีโรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดโรงวัว เป็นโรงเรียนขยายโอกาส เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนโรงเรียน จำนวนครู จำนวนห้องเรียน และจำนวนนักเรียน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
		1 แห่ง 7 คน 90 คน

ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2561

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทรายมูล ตั้งอยู่บ้านทรายมูล หมู่ 6
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโรงวัว ตั้งอยู่บ้านโรงวัว หมู่ 2

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และการทำลายทรัพย์สินของราชการ วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าในเรื่องของการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ามีผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนไม่กี่ยาเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. การรับลงทะเบียนและเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. ศูนย์บริการคนพิการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เพื่อให้การช่วยเหลือคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในตำบล
3. สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่ก้า
4. ตั้งศูนย์กายอุปกรณ์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าเพื่อให้บริการยืมกายอุปกรณ์ (ไม้เท้า, รถเข็น,อื่นๆ) สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
5. รับลงทะเบียนเด็กแรกเกิดเพื่อรับเงินสงเคราะห์เลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
6. ศูนย์พัฒนาครอบครัวเพื่อพัฒนาสถาบันครอบครัวในตำบลแม่ก้า
7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็กและบุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วยคนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถจะแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัว หรือผู้ตกทุกข์ได้ยากในกรณีต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบกระเทือน ต่อสังคมโดยรวม

8. กิจกรรมมอบผ้าห่มกันหนาว ให้ผู้ประสบภัยหนาวทั้ง 14 หมู่บ้านในพื้นที่ตำบล

9. จัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน 1 แห่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

5.3 การประปา

การประปา ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลแม่ก้าจะใช้น้ำจากประปาหมู่บ้าน ซึ่งสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี

5.4 โทรศัพท์

- ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวเป็นส่วนใหญ่

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำสวนลำไย ทำนา และปลูกพืชผักสวนครัว พืชไร่ พืชสวน พืชที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ คือ ลำไย ข้าว ถั่วเหลือง กระเทียม เป็นต้น พืชผักสวนครัว เช่น ผักกาด คื่นช่าย กะหล่ำปลี เป็นต้น และอาชีพอื่น ๆ

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 16.85 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 0.12 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การประมง

ตำบลแม่ก้ามีพื้นที่ติดกับลำน้ำปิง ทำให้มีกลุ่มเกษตรกรที่ทำการประมง ได้แก่ การเลี้ยงปลาในกระชัง

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลแม่ก้ามมีเกษตรกรบางส่วนที่ทำการปศุสัตว์ ซึ่งมีทั้งผู้เลี้ยงปศุสัตว์รายย่อย และผู้เลี้ยงฟาร์มไก่ ผู้เลี้ยงฟาร์มสุกร จำนวนผู้ประกอบการในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

ผู้ประกอบการเลี้ยงไก่	จำนวน	15 ราย
ผู้ประกอบการเลี้ยงสุกร	จำนวน	2 ราย

6.4 การบริการ

ร้านอาหาร	10	แห่ง	ร้านเกมส์	1	แห่ง
ร้านเสริมสวย	1	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	3	แห่ง
โรงน้ำดื่ม	2	แห่ง			

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ามมีแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ วัดพระเจ้าตนหลวง ตั้งอยู่บ้านสันคอกช้าง หมู่ที่ 7 , วัดป่าเจดีย์เหลี่ยม ตั้งอยู่บ้านหนองครอบครัว หมู่ที่ 4 และแหล่งอนุรักษ์พันธ์ สัตว์น้ำหน้าวัดอินทระวิชัย หมู่ที่ 9 นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ามไม่มีกิจการอุตสาหกรรม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ปั้มน้ำมัน	6	แห่ง	ร้านค้าต่าง ๆ	57	แห่ง
ตลาดสด	1	แห่ง			

กลุ่มอาชีพ ในตำบลแม่ก้า ได้แก่

1. กองทุนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน
2. ชมรมผู้สูงอายุตำบลแม่ก้า
3. กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่ก้า
4. กลุ่มพัฒนาสตรี 14 หมู่บ้าน
5. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ 1
6. กลุ่มอาชีพทำขนมจีน หมู่ที่ 3
7. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าด้วยจักรอุตสาหกรรม หมู่ที่ 4
8. กลุ่มสานสานแห่ หมู่ที่ 5
9. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านทรายมูล หมู่ที่ 6
10. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต หมู่ที่ 7
11. กลุ่มตัดเย็บผ้าห่มนวมบ้านสันคอกช้าง
12. กลุ่มทำน้ำพริกและปลาไร่แปรรูป
13. กลุ่มตัดเย็บผ้าห่มนวมด้วยมือบ้านแม่ก้า
14. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านปากกล้วย
15. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านหนองครอบ หมู่ที่ 4
16. กลุ่มพัฒนาอาชีพการเลี้ยงหมูบ้านสันกาวา
17. กลุ่มปลูกพืชปลอดสารพิษ หมู่ที่ 8
18. กลุ่มปลูกพืชปลอดสารพิษ หมู่ที่ 10
19. กลุ่มจักรสานผู้สูงอายุบ้านบ่อก้าง หมู่ที่ 14
20. กลุ่มน้ายาล้างจาน หมู่ที่ 6
21. กลุ่มทำโคมลอยโคมไฟ หมู่ที่ 11
22. กลุ่มทำของชำร่วยและดอกไม้ประดิษฐ์ หมู่ที่ 11
23. กลุ่มสัจจะการเกษตร บ้านแม่ฮ่องใต้ หมู่ที่ 8
24. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ หมู่ที่ 9
25. กลุ่มโรงสีข้าวหมู่ที่ 9
26. กลุ่มน้ำพริกตาแดง หมู่ที่ 9
27. กลุ่มทำตุ๊กตา หมู่ที่ 1
28. กลุ่มทำต้นโพธิ์เงินโพธิ์ทอง/ฉัตร หมู่ที่ 12
29. กลุ่มทำพริกปราบ หมู่ที่ 11

- 30. กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนตำบลแม่ก้า
- 31. กลุ่มผลิตสารชีวภัณฑ์ หมู่ที่ 8
- 32. กลุ่มอาชีพเลี้ยงไก่สามสายพันธ์ หมู่ที่ 10
- 33. กลุ่มอาชีพประมงในครัวเรือน หมู่ที่ 10

6.8 แรงงาน

แรงงานในตำบลแม่ก้าส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 2,717 คน

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน มีทั้งหมดจำนวน 14 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านสันโป่ง
- หมู่ที่ 2 บ้านโรงวัว
- หมู่ที่ 3 บ้านต้นตัน
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองครอบ
- หมู่ที่ 5 บ้านสันกาวาฬ
- หมู่ที่ 6 บ้านทรายมูล
- หมู่ที่ 7 บ้านสันคอกช้าง
- หมู่ที่ 8 บ้านแม่ช่องใต้
- หมู่ที่ 9 บ้านแม่ช่องกลาง
- หมู่ที่ 10 บ้านร้องซุด
- หมู่ที่ 11 บ้านแม่ช่องเหนือ
- หมู่ที่ 12 บ้านแม่ก้า
- หมู่ที่ 13 บ้านปากกล้วย
- หมู่ที่ 14 บ้านบ่อก้าง

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ในพื้นที่การเกษตรตำบลแม่ก้าส่วนใหญ่ทำสวนลำไย ทำนา และปลูกพืชผักต่าง ๆ โดยมีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 7,801 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 66.22 ของพื้นที่ทั้งหมด แบ่งเป็นพื้นที่ในการเกษตร ดังนี้

- ทำนา จำนวน 1,703 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 14.44
- สวนลำไย จำนวน 6,090 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 51.64
- พืชผัก จำนวน 16.63 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 2.40

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ปริมาณน้ำฝนไม่เพียงพอสำหรับการเกษตร ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่จะใช้น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ แม่น้ำปิง คลองและลำเหมืองในพื้นที่ ส่วนแหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นได้แก่ ฝาย คลองชลประทาน และบ่อบาดาลน้ำตื้น

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

แหล่งน้ำกิน น้ำใช้ จะใช้น้ำประปาของหมู่บ้าน ซึ่งมีปริมาณน้ำที่เพียงพอ และทั่วถึง ทุกครัวเรือน โดยคิดเป็น 100 %

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและวัฒนธรรม

- อนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน เช่น ประเพณีผีเม็ง ของชาวมอญ บ้านต้นตันหมู่ที่ 3 และบ้านหนองครอบ หมู่ที่ 4 ตำบลแม่ก้า
- ส่งเสริมประเพณี รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้นำ จัดหาทุนเพื่อใช้ในกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และมอบเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี
- ส่งเสริมประเพณีเย็บเป้ง และประเพณีเย็บเป้ง สนับสนุนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะพื้นที่อยู่ติดกับลำน้ำแม่ปิง เหมาะแก่การจัดงานประเพณีลอยกระทง
- ส่งเสริมประเพณีสืบชะตาตำบล , ประเพณีสงกรานต์ , ประเพณีรักขมูลวัตร(เข้ากรรม) , การสอนพุทธศาสนาวันอาทิตย์

มีวัดนอกพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง ซึ่งประชาชนตำบลแม่ก้าใช้ประโยชน์ร่วมกัน คือ วัดหนองเต่าคำ

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการสานสาดแห่จากต้นแห่ วิธีการตัดตุ้ง

- ภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาเหนือ นอกจากนั้นยังมีภาษามอญและภาษายอง

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ตุ๊กตาผ้า
2. เสื้อผ้ามัดย้อม
3. ขนมจีน
4. เสื้อผ้าพื้นเมืองสำเร็จรูป
5. สาดแห่ (สาดจากต้นกก)
6. น้ำพริกตาแดง
7. ปลาร้าแปรรูป
8. กระเป๋จากต้นกก
9. ดอกไม้ประดิษฐ์
10. วาวและโคลอย
11. ผ้าหม่นมัดย้อมด้วยมือ
12. พืชผักปลอดสารพิษ
13. ต้นโพธิ์เงินโพธิ์ทอง
14. เครื่องจักสาน

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำประปาหมู่บ้าน

9.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าไม่มีป่าไม้

9.3 ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าไม่มีภูเขา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 7,289 คน จำนวน 14 หมู่บ้าน โดยได้ทำการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = \frac{7,289}{1 + 7,289 (0.05)^2}$

$$n = \frac{7,289}{1 + 18.2225}$$
$$n = 379.15$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 379 คน แต่เพื่อให้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล และเพื่อใช้ทดแทนแบบสอบถามที่มีความไม่สมบูรณ์ของข้อคำตอบ ผู้วิจัยจึงวางเป้าหมายในการเก็บข้อมูลไว้ทั้งสิ้น จำนวน 424 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ จำนวน 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) (แสดงดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างประชาชนจำแนกตามที่อยู่อาศัย

หมู่ที่	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1 บ้านสันโป่ง	265	3.64	15
2 บ้านโรงวัว	683	9.37	37
3 บ้านต้นตัน	746	10.23	41
4 บ้านหนองครอบ	884	12.13	49
5 บ้านสันกาวาฬ	628	8.62	34
6 บ้านทรายมูล	527	7.23	29
7 บ้านสันคอกช้าง	587	8.05	32
8 บ้านแม่ฮ่องใต้	551	7.56	30
9 บ้านแม่ฮ่องกลาง	428	5.87	23
10 บ้านร้องชุด	598	8.20	33
11 บ้านแม่ฮ่องเหนือ	322	4.42	18
12 บ้านแม่ก้า	480	6.59	26
13 บ้านปากกล้วย	306	4.20	17
14 บ้านบ่อก้าง	284	3.90	16
รวม	7,289	100.00	400.00

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่, 2559

แหล่งที่มาของข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการบันทึกของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมไว้และเผยแพร่ เช่น เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 กอง ประกอบด้วย 1) สำนักปลัด 2) กองคลัง 3) กองการศึกษา 4) กองช่าง 5) กองสวัสดิการสังคม และ 6) กองส่งเสริมการเกษตร โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ย และการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

โดยในส่วนของการแปลผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 จากสมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้ (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2539) จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ช่วงชั้น	ระดับความพึงพอใจ	
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีการแบ่งการนำเสนอผลประเมินออกเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 กอง

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมแบบสำรวจซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อความคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งสิ้น 424 ตัวอย่าง โดยผลการประเมินจะถูกนำเสนอเป็นค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา โดยมีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	39.14
หญิง	252	60.14
ทางเลือก	3	0.72
รวม	419	100.0

* มีผู้ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลด้านเพศ จำนวน 5 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 424 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.14 ดังที่แสดงผลในตารางที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.42
อายุ 20 - 29 ปี	3	0.71
อายุ 30 - 39 ปี	163	38.44
อายุ 40 - 49 ปี	84	19.81
อายุ 50 - 59 ปี	22	5.19
อายุ 60 ปีขึ้นไป	146	34.43
รวม	424	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.43 มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 มีอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 และ มีอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	321	75.71
ม.ต้น หรือเทียบเท่า	57	13.44
ม.ปลาย หรือเทียบเท่า	39	9.20
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	0.94
ปริญญาตรี	3	0.71
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	424	100.00

* ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้จบการศึกษาในระดับนี้

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.71 รองลงมา จบการศึกษาระดับ ม.ต้น หรือเทียบเท่า จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.44 จบการศึกษาระดับม.ปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.20 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐ	10	2.36
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.47
พนักงานบริษัทเอกชน	106	25.00
เกษตรกรรวม	163	38.44
รับจ้างทั่วไป	48	11.32
ธุรกิจส่วนตัว	30	7.08
ว่างงาน/เกษียณอายุ	65	15.33
รวม	424	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพว่างงาน/เกษียณอายุ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.33 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.32 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อครัวเรือน ของผู้ตอบแบบสำรวจ

รายได้ต่อครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	275	64.86
5,001-10,000 บาท	140	33.02
10,001-15,000 บาท	5	1.18
15,001-20,000 บาท	4	0.94
รวม	424	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมามีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.02 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 10

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนครั้งในการติดต่อขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนครั้งในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	317	75.48
2-3 ครั้งต่อเดือน	85	20.05
4-5 ครั้งต่อเดือน	14	3.30
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	4	0.94
รวม	420	100.00

* มีผู้ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลจำนวนครั้งในการใช้บริการ จำนวน 4 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 424 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 317 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.48 รองลงมา ใช้บริการเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.05 ใช้บริการเฉลี่ย 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 และ ใช้บริการเฉลี่ย มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 11

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนงานที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	31	7.31
กองคลัง	276	65.09
กองการศึกษา	11	2.59
กองช่าง	47	11.08
กองสวัสดิการสังคม	165	38.92
กองส่งเสริมการเกษตร	27	6.37

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อคำตอบ

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนงานกองคลัง เป็นอันดับ 1 จำนวน 276 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.09 อันดับ 2 ใช้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.92 อันดับ 3 ใช้บริการกองช่าง จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.08 อันดับ 4 ใช้บริการสำนักปลัด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.31 อันดับ 5 ใช้บริการกองส่งเสริมการเกษตรจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.37 และอันดับ 6 ใช้บริการกองการศึกษา จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ ดังที่แสดงผลในตารางที่ 12

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของบริการที่ขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	57	13.44
ขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น	271	63.92
การขอรับบริการกู้ยืมหรือการ รับ-ส่ง ผู้ป่วย	30	7.08
ขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน	18	4.25
การขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลงอาคาร	9	2.12
การซ่อมแซมถนน สะพาน ป้ายบอกทาง	67	15.80
การขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย เช่น ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์	21	4.95

* สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อคำตอบ

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ มากที่สุด จำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.92 รองลงมาเข้ามาขอรับบริการการซ่อมแซมถนน สะพาน ป้ายบอกทาง จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80 เข้ามาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.44 เข้ามาขอรับบริการกู้ยืมหรือการ รับ-ส่ง ผู้ป่วย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 เข้ามาขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย เช่น ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.95 เข้ามาขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 และเข้ามาขอรับบริการการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลงอาคาร จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.12 ดังที่แสดงผลในตารางที่ 13

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
จำนวน 4 งาน

ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ
ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความสะอาดสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	0.36	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการด้าน
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านโยธา การขอ
อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ
มีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะอาดสบายในการ
ติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความ
เสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดง
ความคิดเห็น โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85 , ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน = 0.36)

ตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	0.36	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) ตามลำดับ ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 15

ตารางที่ 16 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.86	0.36	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.86	0.36	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.86	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) ตามลำดับ ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 16

ตารางที่ 17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.82	0.38	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.82	0.38	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.38) โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจในความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.38) ตามลำดับ ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 17

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
จำนวน 6 กอง

ตารางที่ 18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

สำนักปลัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของ พนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับ ความต้องการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85, ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักปลัด เมื่อ
เรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัย
ไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของ
พนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการ
แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีระดับความ
พึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) ตามลำดับ
ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 18

ตารางที่ 19 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

กองคลัง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความความคิดเห็น
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.83	0.36	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	0.36	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.83	0.36	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.83	0.36	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	0.36	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.36	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.83	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) ตามลำดับผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 19

ตารางที่ 20 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

กองการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	0.37	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.37	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.37) ตามลำดับ ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 20

ตารางที่ 21 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองช่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.84	0.36	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.84	0.36	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.84	0.36	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.84	0.36	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.84	0.36	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.84	0.36	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	4.84	0.36	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) ตามลำดับผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 21

ตารางที่ 22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.84	0.38	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.84	0.38	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.84	0.38	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.84	0.38	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.84	0.38	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.84	0.38	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.84	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.38) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการสังคม เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.38) ตามลำดับผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 22

ตารางที่ 23 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองส่งเสริมการเกษตร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	0.37	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.37	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	มากที่สุด

* จากผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 424 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.37) โดยในรายละเอียดของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีระดับความ พึงพอใจที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.37) ตามลำดับ ผลดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 23

**ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า**

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
 - ปัญหาเรื่องถนนหนทางที่ชำรุดและความสว่างของไฟฟ้าริมทาง
 - การกระจายงบประมาณที่ไม่ทั่วถึงและน้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนา
2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
 - ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขนาดของพื้นที่ถนน เนื่องจากบางที่แคบเกินไปและควรมีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด
 - ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้านและชุมชนในเรื่องของการพัฒนาในด้านต่างๆ
 - การจัดสรรงบประมาณควรจัดสรรตามความจำเป็นของแต่ละหมู่บ้าน

ตอนที่ 5 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50 - 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25 - 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00 - 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75 - 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50 - 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25 - 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00 - 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75 - 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
มากกว่า 2.50 - 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ตารางที่ 24 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ด้านการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	97.00	10
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85	97.00	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดพบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับและคะแนนรวมที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 97.00 และได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 24

ตารางที่ 25 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการ ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.85	97.00	10
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการ ปฏิบัติงาน	4.85	97.00	10
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	97.00	10
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 97.00 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 25

ตารางที่ 26 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการ ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.85	97.00	10
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.85	97.00	10
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	97.00	10
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการ ปฏิบัติงาน	4.85	97.00	10
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	97.00	10
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 97.00 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 26

ตารางที่ 27 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการ ให้บริการ	4.86	97.20	10
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	97.20	10
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	97.20	10
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.86	97.20	10
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.86	97.20	10
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.86	97.20	10
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	97.20	10
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการ ปฏิบัติงาน	4.86	97.20	10
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.86	97.20	10
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น	4.86	97.20	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตารางที่ 27 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 97.20 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 27

ตารางที่ 28 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการ ให้บริการ	4.82	96.40	10
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.82	96.40	10
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	96.40	10
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	96.40	10
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.82	96.40	10
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.82	96.40	10
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.82	96.40	10
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการ ปฏิบัติงาน	4.82	96.40	10
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.82	96.40	10
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น	4.82	96.40	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.40 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 28

ตอนที่ 6 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการศึกษา
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสวัสดิการสังคม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 29 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม

ส่วนงานที่ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
สำนักปลัด	4.85	97.00	10
กองช่าง	4.84	96.80	10
กองสวัสดิการสังคม	4.84	96.80	10
กองคลัง	4.83	96.60	10
กองการศึกษา	4.83	96.60	10
กองส่งเสริมการเกษตร	4.83	96.60	10
รวม	4.84	96.73	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 29 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.73 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ สำนักปลัด (ระดับความพึงพอใจร้อยละ = 97.00 ,ระดับคะแนน = 10) รองลงมา คือ กองช่างและกองสวัสดิการสังคม (ระดับความพึงพอใจร้อยละ = 96.80 ระดับคะแนน = 10) และกองคลัง กองการศึกษา กองส่งเสริมการเกษตร สังคม (ระดับความพึงพอใจร้อยละ = 96.60 ระดับคะแนน = 10) ตามลำดับ ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 29

ตารางที่ 30 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักปลัดขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

สำนักปลัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.85	97.00	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.85	97.00	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.85	97.00	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.85	97.00	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.85	97.00	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.85	97.00	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของสำนักปลัด เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 97.00 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 30

ตารางที่ 31 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองคลัง	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.83	96.60	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	96.60	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.83	96.60	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.83	96.60	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	96.60	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.83	96.60	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.83	96.60	10
รวม	4.83	96.60	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของกองคลัง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.60 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 31

ตารางที่ 32 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.83	96.60	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	96.60	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.83	96.60	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.83	96.60	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	96.60	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.83	96.60	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.83	96.60	10
รวม	4.83	96.60	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 32 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของกองการศึกษา เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.60 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 32

ตารางที่ 33 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

กองช่าง	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.84	96.80	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.84	96.80	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.84	96.80	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.84	96.80	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.84	96.80	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.84	96.80	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.84	96.80	10
รวม	4.84	96.80	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของกองช่าง เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.80 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 33

ตารางที่ 34 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

กองสวัสดิการสังคม	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.84	96.80	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.84	96.80	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.84	96.80	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.84	96.80	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.84	96.80	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.84	96.80	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.84	96.80	10
รวม	4.84	96.80	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 34 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม เมื่อเรียงลำดับระดับความ พึงพอใจจากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.80 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 34

ตารางที่ 35 ตารางแสดงการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว

กองส่งเสริมการเกษตร	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความ พึงพอใจ	เกณฑ์ให้ คะแนน
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	4.83	96.60	10
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.83	96.60	10
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของ พนักงาน	4.83	96.60	10
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอา ใจใส่ของพนักงาน	4.83	96.60	10
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.83	96.60	10
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.83	96.60	10
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน	4.83	96.60	10
รวม	4.83	96.60	10

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 35 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการเกษตร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนรวมอยู่ระดับ 10 โดยในรายละเอียดของการให้บริการของกองส่งเสริมการเกษตร เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ จากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละและระดับคะแนนที่เท่ากัน (ระดับร้อยละ = 96.60 , ระดับคะแนน = 10) ผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 35

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ

สรุปผลการสำรวจ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 -39 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนงานกองคลัง เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 ใช้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม อันดับ 3 ใช้บริการกองช่าง อันดับ 4 ใช้บริการสำนักปลัด อันดับ 5 ใช้บริการกองส่งเสริมการเกษตรและอันดับ 6 ใช้บริการกองการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาขอรับบริการขอรับสวัสดิการสังคมมากที่สุด รองลงมาเข้ามาขอรับบริการการซ่อมแซมถนน สะพาน บ้าย บอทาง อันดับ 3 เข้ามาขอรับบริการการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อันดับ 4 เข้ามาขอรับบริการกู้ยืมหรือการ รับ – ส่ง ผู้ป่วย อันดับ 5 เข้ามาขอรับบริการการขอคำปรึกษาและการบริการทางกฎหมาย อันดับ 6 เข้ามาขอรับบริการขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน และ อันดับ 7 เข้ามาขอรับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลงอาคาร

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ประเพณี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

ทั้งนี้ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

**ตารางที่ 37 แสดงเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
จำนวน 4 งาน**

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.86	มากที่สุด	1
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	มากที่สุด	2
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85	มากที่สุด	3
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	มากที่สุด	4

โดยพบว่างานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อันดับที่ 3 คืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและอันดับที่ 4 คืองานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละส่วนก็สามารถให้บริการแก่ประชาชน จนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน โดยสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อเข้าใช้บริการ และความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงาน

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะพบว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าในทุกงาน แต่หากพิจารณาถึงความพึงพอใจในลำดับท้ายสุดของแต่ละงานจะพบว่า เป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้านั้นต้อง เพิ่มเติมและปรับปรุงในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของคนในชุมชนได้อย่างถูกต้องและทันท่วงทีมากยิ่งขึ้นต่อไป

**3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
จำนวน 6 ส่วนงาน**

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเท่ากันในทุกเรื่อง

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในทั้ง 6 ส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 38 แสดงเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 ส่วนงาน

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
สำนักปลัด	4.85	มากที่สุด	1
กองช่าง	4.84	มากที่สุด	2
กองสวัสดิการสังคม	4.84	มากที่สุด	3
กองคลัง	4.83	มากที่สุด	4
กองการศึกษา	4.83	มากที่สุด	5
กองส่งเสริมการเกษตร	4.83	มากที่สุด	6

โดยพบว่า สำนักปลัด มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าเป็นอันดับที่ 1 กองช่าง เป็นอันดับที่ 2 กองสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 3 กองคลังเป็นอันดับ 4 กองการศึกษาเป็นอันดับ 5 และกองส่งเสริมการเกษตร เป็นอันดับ 6 ตามลำดับ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก โดยอาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- ปัญหาเรื่องถนนหนทางที่ชำรุดและความสว่างของไฟฟ้าริมทาง
- การกระจายงบประมาณที่ไม่ทั่วถึงและน้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขนาดของพื้นที่ถนน เนื่องจากบางที่แคบเกินไปและควรมีการ

ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด

- ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้านและชุมชนในเรื่องของการพัฒนาในด้านต่างๆ
- การจัดสรรงบประมาณควรจัดสรรตามความจำเป็นของแต่ละหมู่บ้าน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). ประกาศเรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงิน รางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม มาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. เข้าถึงได้จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2555). คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมายการวัด และการประยุกต์ใน ระบบ บริหารภาครัฐไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะलग. (2561) เว็บไซต์หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสะलग. เข้าถึง ได้จาก <http://www.saluanglocal.go.th/>.
- Maslow, Abraham M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก ก
ภาพการเก็บข้อมูล



รูปภาพ ภาคผนวก ก ที่ 1
รูปภาพการเก็บข้อมูล

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษีและรวมถึงการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองการศึกษา กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 4 งาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 กอง

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

ผู้วิจัยขอความกรุณาในการตอบแบบสำรวจให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าต่อไป เพื่อให้เกิดคุณภาพตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ
คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

ชื่อหมู่บ้าน.....

หมู่ที่.....

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

☐ 3. เพศทางเลือก

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. อายุ 20 - 29 ปี

☐ 3. อายุ 30 - 39 ปี

☐ 4. อายุ 40 - 49 ปี

☐ 5. อายุ 50 - 59 ปี

☐ 6. อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. ม.ต้น หรือเทียบเท่า

☐ 3. ม.ปลาย หรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐ

☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 4. เกษตรกรรม

☐ 5. รับจ้างทั่วไป

☐ 6. ธุรกิจส่วนตัว ระบุ

☐ 7. อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 2. 5,001-10,000 บาท

☐ 3. 10,001-15,000 บาท

☐ 4. 15,001-20,000 บาท

☐ 5. 20,001-25,000 บาท

☐ 6. 25,001-30,000 บาท

☐ 7. 30,001-35,000 บาท

☐ 8. 30,501-40,000 บาท

☐ 9. มากกว่า 40,000 บาท

6. ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวนกี่ครั้งต่อเดือน (โดยประมาณ)

☐ 1. 1 ครั้งต่อเดือน

☐ 2. 2-3 ครั้งต่อเดือน

☐ 3. 4-5 ครั้งต่อเดือน

☐ 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

7. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อขอรับบริการในส่วนงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สำนักปลัด

☐ 2. กองคลัง

☐ 3. กองการศึกษา

☐ 4. กองช่าง

☐ 5. กองสวัสดิการสังคม

☐ 6. กองส่งเสริมการเกษตร

☐ 7. อื่นๆ.....

8. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย เช่นการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลงอาคาร
- ☐ 2. การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
- ☐ 3. การซ่อมแซมถนน สะพาน ป้ายบอกทาง
- ☐ 4. การใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย
- ☐ 5. ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์
- ☐ 6. การขอรับบริการกู้ยืมหรือการ รับ-ส่ง ผู้ป่วย
- ☐ 7. ขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน
- ☐ 8. ขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น
- ☐ 9. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กา
จำนวน 6 งาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
1.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
1.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
1.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
1.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
1.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
1.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
1.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
1.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
1.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
2.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
2.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
2.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
2.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
2.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
2.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
2.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
2.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
2.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
3.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
3.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
3.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
3.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
3.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
3.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
3.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
3.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
3.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
3.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					
4. งานด้านรายได้หรือภาษี					
4.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
4.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
4.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
4.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
4.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
4.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
4.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
4.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
4.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 กอง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. สำนักปลัด					
1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
1.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
1.3 อธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
1.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
1.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
1.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
1.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					
2. กองคลัง					
2.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
2.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
2.3 อธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
2.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
2.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
2.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
2.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					
3. กองการศึกษา					
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
3.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
3.3 อธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
3.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
3.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
3.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
3.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
4. กองช่าง					
4.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
4.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
4.3 อธิบายชี้แจง และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
4.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
4.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
4.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
4.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					
5. กองสวัสดิการสังคม					
5.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
5.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
5.3 อธิบายชี้แจง และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
5.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
5.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
5.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
5.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					
6. กองส่งเสริมการเกษตร					
6.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
6.2 ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน					
6.3 อธิบายชี้แจง และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
6.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
6.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
6.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
6.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

4.1 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ