



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลก่อ
อำเภอสี จังหวัดลำพูน

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูนให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

สาขาวิชาฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูนและคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลก้อที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ธันวาคม ๒๕๖๑

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๒. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

๔. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๕. งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลก่อควรตั้งงบประมาณ และให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือแม้กระทั่งการพัฒนาและปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุมทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการ, ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางเทศบาลตำบลก่อควรหาตลาดรองรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น, เทศบาลตำบลก่อควรมีการประสานภาคีเครือข่ายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยเฉพาะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือแหล่งท่องเที่ยว OTOP และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นต้น, ควรมีกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่หลากหลาย นอกเหนือจากการแจกเบี้ยยังชีพ การส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาส หรือการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ที่มีการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีกิจกรรมการดูแลที่หลากหลาย เช่น การตรวจคัดกรองสุขภาพของผู้สูงอายุ กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเรียนรู้ การถ่ายทอดและสืบสาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างคุณค่าในตนเองสำหรับผู้สูงอายุ การสร้างอาชีพเสริมและสวัสดิการต่างๆให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลก่อควรมีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการให้ความดูแลและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ หรือสร้างอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การสนับสนุน ส่งเสริมและหาตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ให้การสนับสนุนทางการศึกษาที่หลากหลายให้กับเด็กและเยาวชน ที่สำคัญเทศบาลตำบลก่อควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซมจัดหา และพัฒนาถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก่อจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลก่อควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชน เข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก่อควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก่อสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๒๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	๒๙
๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล	๓๒
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลก้อ	๓๙
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๕๔
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๕๔
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๕๕
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๖

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๕๗
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๗
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๘
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ	๕๙
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ	๙๐
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๙๒
๕.๑ สรุป	๙๒
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๔
บรรณานุกรม	๑๑๐
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๕
ตารางที่ ๔ - ๑	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๗
ตารางที่ ๔ - ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๘
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๖๑
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๖๒
ตารางที่ ๔ - ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ	๖๓
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๔
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๖๕
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน	๖๗
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๘
ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๖๙
ตารางที่ ๔ - ๑๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๑
ตารางที่ ๔ - ๑๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางในการให้บริการ	๗๔
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๗๕
ตารางที่ ๔ - ๑๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๑๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๙
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๘๐
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและ การส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ	๘๑
ตารางที่ ๔ - ๒๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและ การส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและ การส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๒๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๕
ตารางที่ ๔ - ๒๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	๘๖
ตารางที่ ๔ - ๒๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ – ๒๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘
ตารางที่ ๔ – ๒๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๙

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๔
ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๑๕
ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๑๙
ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๒๓
ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น	๒๘
ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล	๓๓
ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล	๓๔
ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน	๓๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ ,การจัดการศึกษาทุกระดับ (รัฐ ,เอกชน ,องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ,การสาธารณสุข ,การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด ๑๔ มาตรา ๒๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดการบริการสาธารณะในระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดการบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด

วิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทยนั้น แม้จะเริ่มต้นจากการจัดตั้งให้มีสุขาภิบาลเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเกิดขึ้นตามลำดับ แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านการคลังโดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆได้เอง ซึ่งยังจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆจาก

ส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นอำนาจรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔:๑๔)

ดังนั้น การกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมืองฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, ๒๕๔๙ : ๓๙ - ๕๕)

เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลตำบลก้อเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ การกิจ ได้แก่

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

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ การกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้แก่

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

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลก้อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้ออำเภอ จังหวัดลำพูน โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่า

ไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสุฯ (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมที่กลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจ การตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่น

มีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

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

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการให้อำนาจมีการกระจายกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓) อ้างใน ภาณุดา ชัยปัญญา (๒๕๕๑ : ๑๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๕๔ : ๖)

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

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

อุทัยพรรณ สุกใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

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

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

สายจิตร (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

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

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

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

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

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

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

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

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

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

๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

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

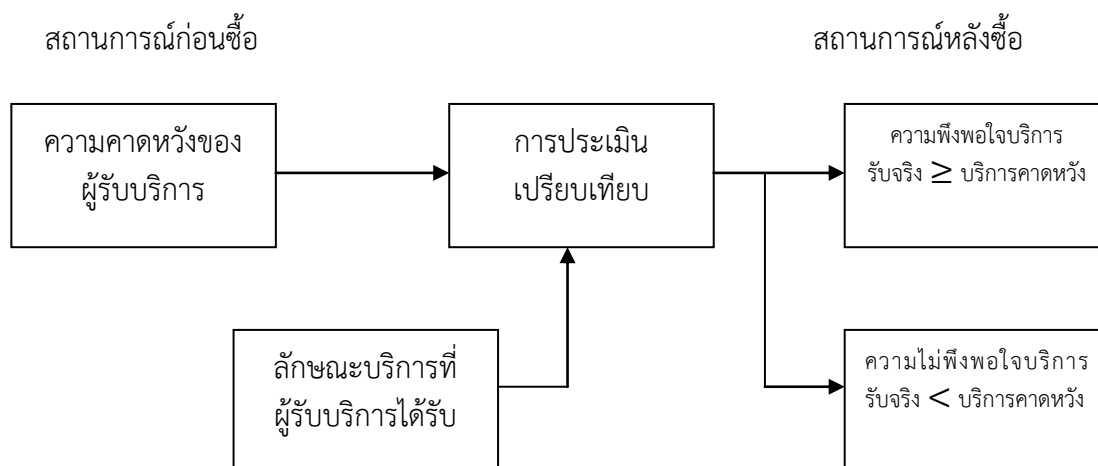
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

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

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

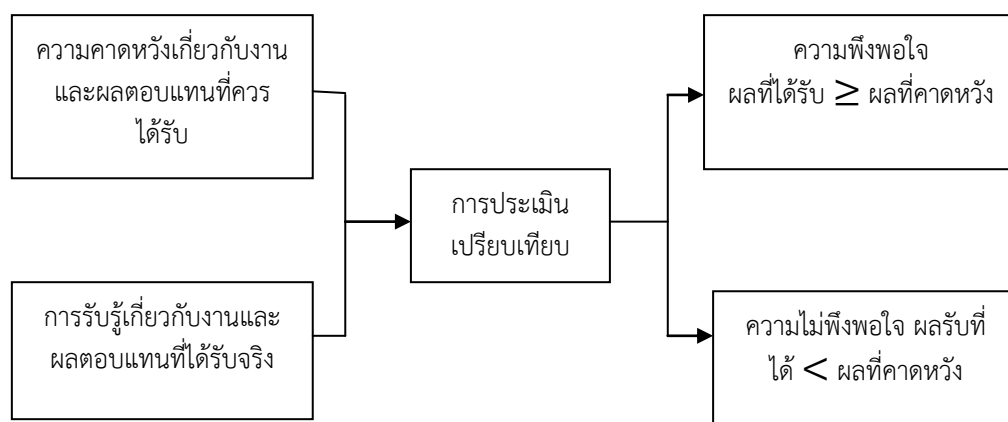
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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

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

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

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

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

บริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

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

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ

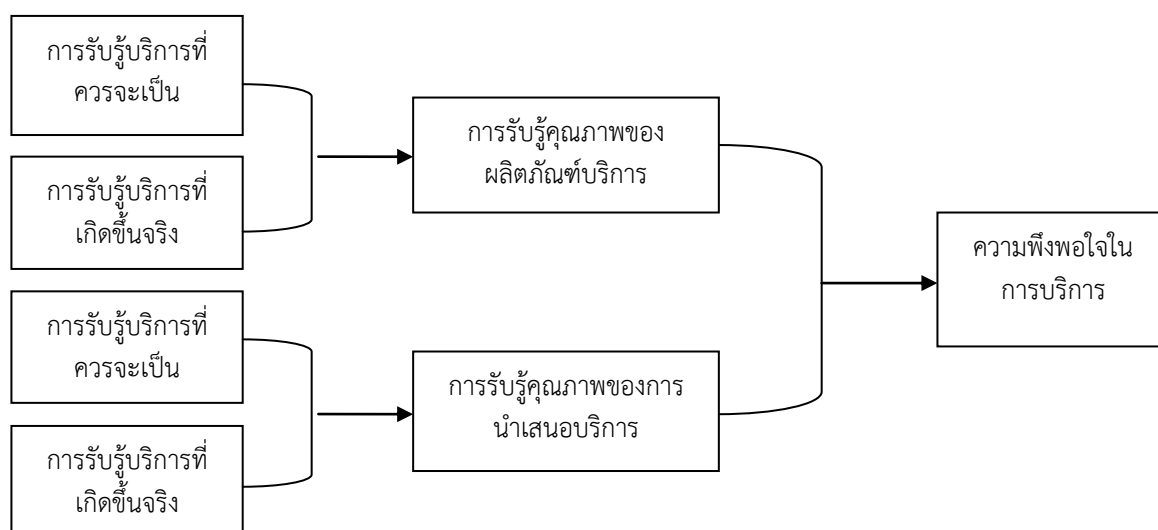
ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ มีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้ สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

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

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

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

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

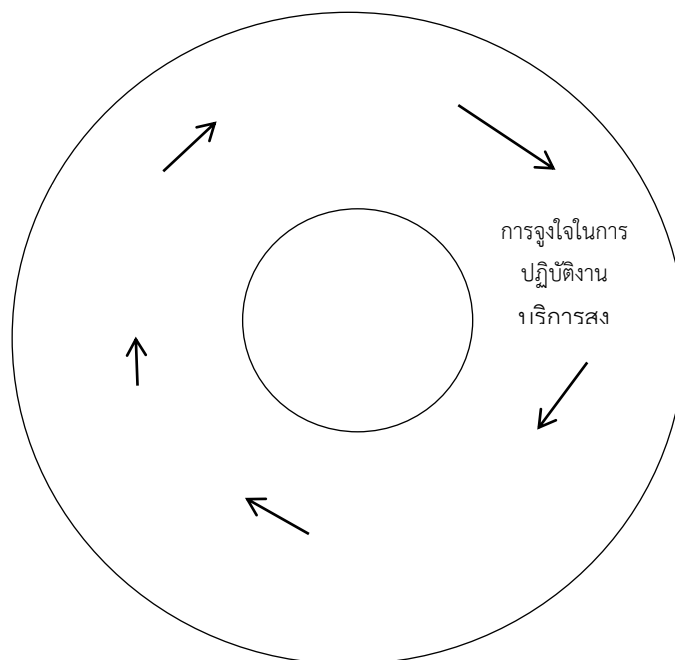
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนาจความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๓.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘ ,p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

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

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

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

๒.๓.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้น เป็น
 บริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, ๒๕๔๙,
 หน้า ๑๓) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมี
 ระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม
 มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัย
 ควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้อง
 ดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการ
 จัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

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

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

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

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

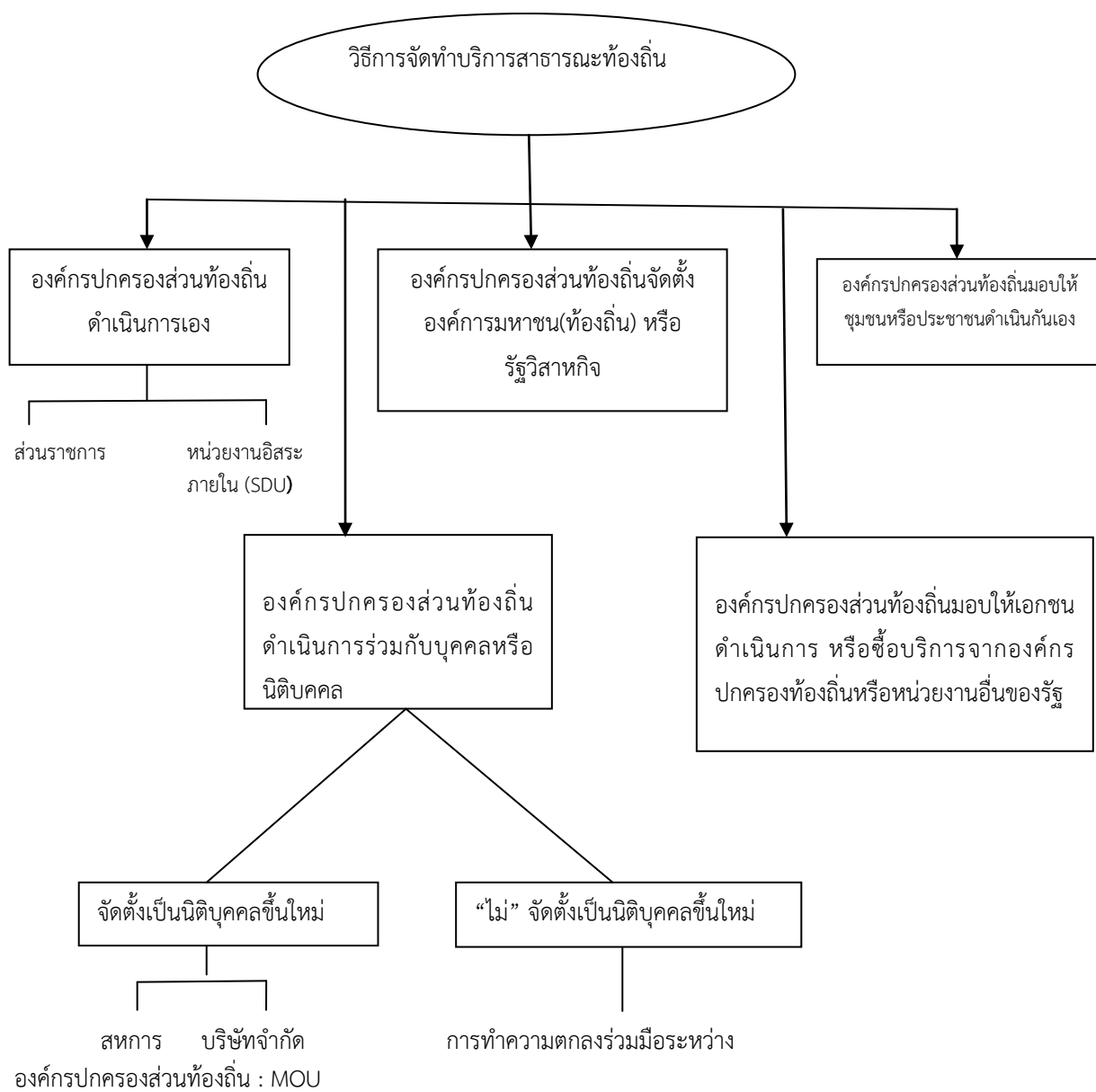
๑) วิธีที่ ๑ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒.การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบเท่าตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

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

๔) วิธีที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่า การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรรถัย กักผลและคณะ (อ้างแล้ว)

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

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

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

ผู้ให้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

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

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

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำ การบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้อง ความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

มีฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐบาลทุกหน่วยเข้าไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบัน นั้น ยังคงจัดตั้งและบริหารงาน ภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้อง กับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บุญอริ ยีหมะ, ๒๕๕๑ ,หน้า ๑๓๕) จนกระทั่งถึง ปัจจุบันเป็นฉบับที่ ๑๓ และช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัย เห็นว่าจำเป็นต้องทราบถึงบริบทโดยรวมของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับ

๑. หลักเกณฑ์ ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

๒. โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ

๓. การกิจหลักของเทศบาลตำบล

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด เป็นเทศบาลไว้ ๓ ประการ ได้แก่ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร , อ่างแล้ว,หน้า ๑๒๕ - ๑๒๖)

๑) จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

๒) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมาย กำหนด และงบประมาณรายจ่ายตามในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

๓) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะ สามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) กำหนดไว้ว่าท้องถิ่นใด ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่า เป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

(โกวิทย์ พวงงาม, อ่างแล้ว, หน้า ๑๙๑)

๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมามาตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

๒. มีประชาชนตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป

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

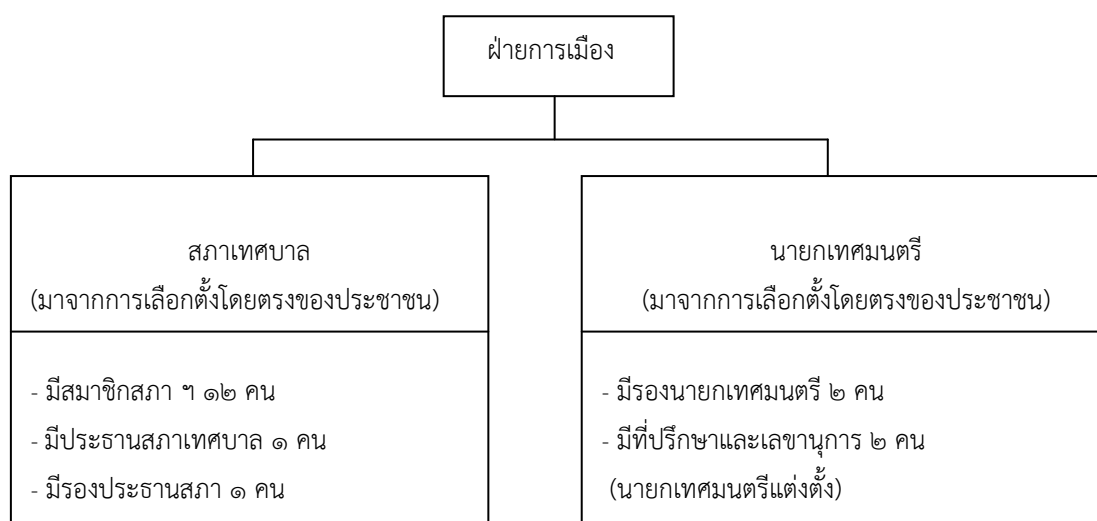
๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคารการแก้ไขปัญหามลพิษแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งใด หรือกรณี ที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงาน ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้โดยให้จังหวัด ชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

๒.๕.๒ โครงสร้างของเทศบาลตำบล

ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) ได้แบ่งโครงสร้างของ เทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี แต่สำหรับการปฏิบัติงานตาม หน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล ดังนั้น จึงสามารถแบ่ง โครงสร้างของเทศบาลออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ฝ่ายการเมือง และ (๒) ฝ่ายพนักงานประจำ

๑) โครงสร้างฝ่ายการเมือง



ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล

ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถิ (๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)

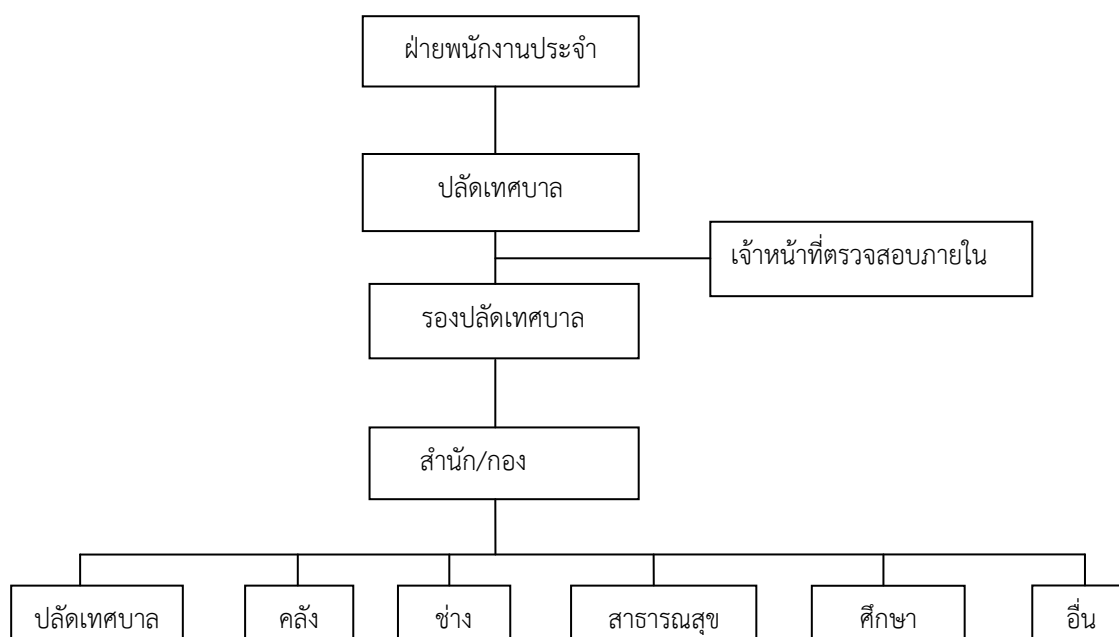
จากภาพ โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ สภาเทศบาล จะประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากวันเลือกตั้ง โดยกำหนดให้สภาเทศบาลมี ประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภา เทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล

๒.๑.๒ นายกเทศมนตรี โดยกำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากการเลือกตั้ง

๒) โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นพนักงานท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่า เป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบ และรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ ทำอะไร ส่วนการ ทำอย่างไร ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, อ้างแล้ว หน้า ๑๒๙)



ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล

ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (อ้างแล้ว, หน้า ๑๕)

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบไปด้วย

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

๒.๒.๒ พนักงานจ้าง ประกอบด้วย ๓ ประเภท พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้าง ตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

๒.๒.๓ ลูกจ้างประจำ

๒.๕.๓ ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

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

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

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่การ และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

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

สาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองแบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่เข้าเงื่อนไขแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุกิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อเป็นหลักประกันในการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

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

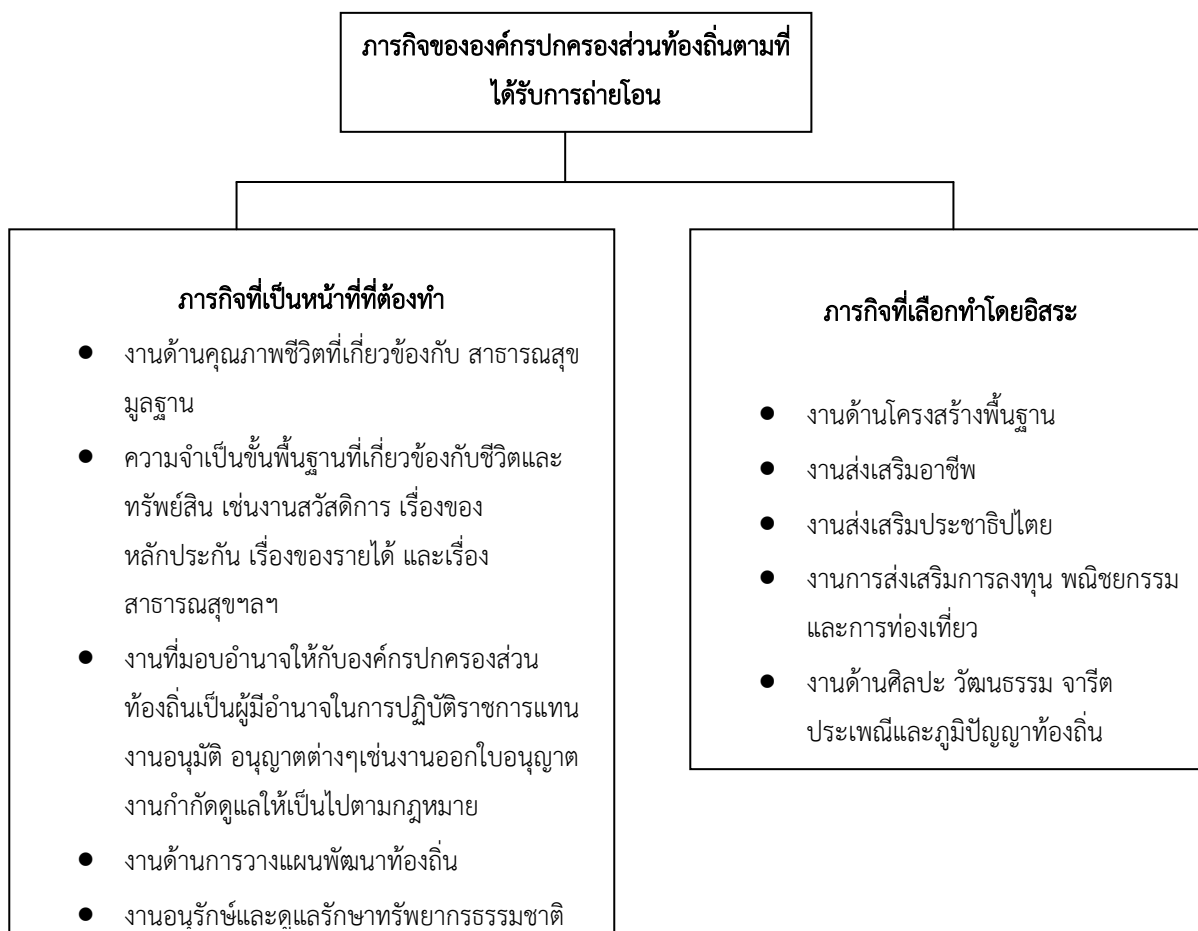
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การส่งเสริมอาชีพ (๒) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (๓) การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (๔) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ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

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

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

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

๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ



ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน

ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (อ้างแล้ว, หน้า ๔๐๙)

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

๒.๖ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.ด้านกายภาพ

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบล ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลก้อ เป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ ๕ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๕๕ ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน ๕ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

ศักยภาพในตำบล

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

ศักยภาพของเทศบาลตำบลก้อ

เทศบาลตำบลก้อ ได้มีการจัดแบ่งโครงสร้าง รายการดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลก้อ (นักบริหารงานเทศบาล) จำนวน ๑ คน

เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี

๒. จัดแบ่งโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็น ๕ ส่วนราชการ ดังนี้

๑. สำนักปลัด มีบุคลากร ดังนี้

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

๒. กองคลัง มีบุคลากร ดังนี้

๒.๑ ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง)	จำนวน	๑ คน
๒.๒ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๒.๓ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๒.๔ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ	จำนวน	- คน
๒.๕ เจ้าพนักงานพัสดุ ปฏิบัติงาน	จำนวน	๑ คน
๒.๖ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วย นวก.คลัง)	จำนวน	๑ คน

๓. กองช่าง มีบุคลากร ดังนี้

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

๔. กองสวัสดิการสังคม มีบุคลากร ดังนี้

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

๕. กองวิชาการและแผนงาน มีบุคลากร ดังนี้

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

๑.๑.ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

๑.ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๒.เนื้อที่

มีพื้นที่ประมาณ ๕๓๑.๙๒๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๓๓๒,๔๕๐ ไร่

๑.๒.ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลก้อมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะคล้ายกับกระทะ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปิง พื้นที่ล้อมรอบไปด้วยภูเขา และป่าไม้

๑.๓.ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลก้อมีสภาพภูมิอากาศที่ดี มี ๓ ฤดู ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว และในช่วงฤดูแล้ง ตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนพฤษภาคม ของทุกปี ลักษณะอากาศของประเทศไทยจะมีความแห้งแล้ง ลมกระโชกแรง ประกอบกับอุณหภูมิผิวดินที่สูงขึ้นจากสภาวะโลกร้อนทำให้เอื้อต่อการเกิดไฟป่าได้ง่าย การเกิดไฟป่าในแต่ละครั้งก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์เลี้ยงเกิดความเสียหายต่อผลผลิตทางการเกษตรสภาพอากาศแห้งแล้งทำให้ไฟป่าและสภาวะหมอกควันเป็นพิษต่อร่างกาย ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย รวมถึงภาวะการขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภคในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก มีสภาพความแห้งแล้งเป็นประจำทุกปี

สภาพภูมิอากาศ

- ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๙.๐๔ C

- ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๗.๘๘ C

- ฤดูหนาวช่วง ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๓.๒๖ C

๑.๔.ลักษณะของดิน

ในพื้นที่ตำบลก้อ ทั้งที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำการเกษตร ดินมีสภาพเป็นดินเหนียวปนทราย หน้าดินถูกชะล้างเนื่องจากความชื้นของพื้นที่ และลักษณะของพื้นที่ที่มีความลาดเชิงเขา ทำให้เกิดน้ำไหลหลากชะล้างหน้าดิน

ตำบลก้อ มีสภาพดินที่สมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก เป็นที่ราบระหว่างภูเขาอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดแคลนน้ำใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง มีแหล่งวัตถุดิบและแรงงานจำนวนมากที่สนับสนุนด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และการพัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือนประเภทหัตถกรรม เช่น การถนอมอาหาร การตีเหล็ก กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีฝีมืออยู่ในขั้นดี

หลายแห่ง การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ มีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทั้งตำบล สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นตำบลที่มีศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ และเผยแพร่ให้คนได้รู้จัก ชุมชนมีความสงบ วิถีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดมั่นในจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในทางด้านการศึกษาคเด็กในโรงเรียนเข้าเรียนและศึกษาต่อภาคบังคับในอัตราที่สูงมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีการวางแผนป้องกันและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอปพร.และตำรวจบ้าน รวมถึงการบริการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขทำให้ไม่เกิดโรคติดต่อได้ง่ายอัตราการเพิ่มประชากรต่ำ อัตราการตายของแม่และเด็กอยู่ในขั้นต่ำ ไม่มีปัญหาเรื่องชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามัคคีกัน และให้ความร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกันน้อย

๑.๕.ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในตำบลก้อก มีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภค มีแหล่งน้ำจากน้ำธรรมชาติ น้ำฝน น้ำประปาประจำหมู่บ้าน และน้ำประปาภูเขา (น้ำตกก้อหลวง) มีแหล่งน้ำที่สำคัญดังนี้

-แหล่งน้ำธรรมชาติ

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

- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

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

๑.๖.ลักษณะของไม้และป่าไม้

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

๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑.เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลก้อ อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน ห่างจากที่ว่าการอำเภอลี่ รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตอำเภอดอยเต่า	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตอำเภอแม่พริก	จังหวัดลำปาง

ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตอำเภอเถิน	จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตอำเภอมก๋อย	จังหวัดเชียงใหม่

ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

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

๒.๒.การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลก้อ เป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ ๕ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๕ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดลำพูน ได้มีประกาศให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลก้อ ให้ดำรงตำแหน่ง เมื่อตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ จนถึง ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งตามข้อเท็จจริงตามประกาศดังกล่าวผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้อง

ถึงกำหนดครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙ แต่เนื่องจากได้มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑/๒๕๕๗ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว ยังคงอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

๓.ประชากร

๓.๑.ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลก้อ มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน ๔ หมู่บ้านและ ๑ ชุมชนเรือนแพที่รวมเป็นหมู่ที่ ๔ ประกอบด้วย

๖.การปกครอง

เทศบาลตำบลก้อ มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน ๔ หมู่บ้านและ ๑ ชุมชนเรือนแพที่รวมเป็นหมู่ที่ ๔ ประกอบด้วย

ข้อมูลประชากรในตำบลก้อ ณ วันที่ ๒๕ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๑

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลังคาเรือน)	จำนวน ประชากรชาย	จำนวน ประชากรหญิง	รวม
๑	บ้านก้อทุ่ง	๒๔๒	๓๖๕	๓๗๒	๗๓๗
๒	บ้านก้อหนอง	๑๕๘	๒๒๒	๒๑๖	๔๓๘
๓	บ้านก้อจอก	๒๐๖	๒๘๗	๒๘๘	๕๗๕
๔	บ้านก้อท่า	๓๐๑	๓๓๕	๓๖๓	๖๙๘
รวม		๙๐๗	๑,๒๐๙	๑,๒๓๙	๒,๔๔๘

๕.ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑.การคมนาคมขนส่ง

๑.๑ถนนพหลโยธิน สายเถิน-ลี้-ก้อ ทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งเป็นเส้นทาง

สายหลักที่ใช้ติดต่อกับจังหวัดและอำเภอ

๑.๒ถนนสายลี้-แม่ลาน-ก้อ ทางหลวงส่วนท้องถิ่น

๑.๓ถนนที่ใช้ติดต่อเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ได้แก่

-ถนนสาย บ้านก้อทุ่ง-น้ำตกก้อ

-ถนนสาย บ้านก้อท่า-แก่งก้อ

-ถนนลูกรัง ๑๕ สาย

-ถนนลาดยาง ๔ สาย

-ถนนคอนกรีต ๑๒ สาย

-สะพาน ๑๐ แห่ง

๕.๒.การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีไฟฟ้าใช้จำนวน ๔ หมู่บ้าน ร้อยละ ๙๘ ของแต่ละหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้อีกร้อยละ ๒ ยังไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้า เนื่องจากมีครัวเรือนขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละหมู่บ้านและอีก ๑ ชุมชนเรือนแพที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ สำหรับชุมชนเรือนแพใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

๕.๓.การประปา

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

๕.๔.โทรศัพท์

-ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS จำนวน ๑ เสา

-ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน ๑ เสา

- ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ TRUEMOVE จำนวน ๑ เสา
- ๕.๕.ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์**
- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง

๖.ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑.การเกษตร

- กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ กลุ่ม

๖.๒.การประมง

- ชุมชนเรือนแพ จำนวน ๗๕ ครีวเรือน
- กลุ่มทำปลาอย่างรมควันบ้านก้อท่า จำนวน ๑ กลุ่ม

๖.๓.การปศุสัตว์

- เลี้ยงโค จำนวน ๑๕ ราย
- เลี้ยงกระบือ จำนวน ๒ ราย
- กลุ่มเลี้ยงสุกร จำนวน ๒ กลุ่ม
- กลุ่มเลี้ยงไก่ไข่ จำนวน ๑ กลุ่ม

๖.๔.การบริการ

- บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตตำบล (wifi) จำนวน ๒ จุด
- บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินตลอด ๒๔ ชั่วโมง จำนวน ๑ ชุด

๖.๕.การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

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

๖.๖.อุตสาหกรรม

- โรงงาน จำนวน ๑ แห่ง
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมครัวเรือน จำนวน ๑ กลุ่ม

๖.๗.การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

๑.ประเภทกลุ่มเงินทุน

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

๒.ประเภทกลุ่มออมทรัพย์

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

๓.ประเภทกลุ่มอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

-	-กลุ่มแปรรูปและถนอมอาหาร	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	-กลุ่มทำผ้าหม่นวมด้วยมือ	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มเย็บผ้าบาติก	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มทอผ้าฝ้ายสีธรรมชาติ	จำนวน	๑	กลุ่ม
-	กลุ่มทำสบู่สมุนไพร	จำนวน	๑	กลุ่ม

๖.๘.แรงงาน

บุคคลที่เป็นแรงงานในตำบลก้อ เป็นประชาชนผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ตำบลก้อ และมีแรงงานจากภายนอกมารับจ้างขายแรงงานตามฤดูกาล เช่น ฤดูกาลเพาะปลูก และเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ไม่มีแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

๗.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑.ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และการประมงพื้นบ้าน ด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูกมี ประเภทไม้ผล ได้แก่ ลำไย รายได้ของครอบครัวที่เป็นรายได้หลัก ก็ได้จากการขายผลผลิตด้านการเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ ๓๐,๐๐๐.๐๐ บาท

๗.๒.ข้อมูลด้านการเกษตร

ตำบลก้อการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์

๗.๓.ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

-แหล่งน้ำธรรมชาติ

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

- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

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

๘.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑.การนับถือศาสนา

สถาบันและองค์กรศาสนา

-วัด จำนวน ๔ แห่ง (หมู่ที่ ๑,๓,๔)

๑.ศาสนา

ประชาชนในตำบลก้อ ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธ

๘.๒.ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลก้อมีประเพณีที่ต้งามสืบทอดต่อกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

- ๑.ประเพณีสงกรานต์บ้านเก่า บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ
- ๒.ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปทางวิ หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
- ๓.ประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปผาตั้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลก้อ
- ๔.ประเพณีสงกรานต์ธาตุผาไข่ หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
- ๕.ประเพณีสงกรานต์ธาตุทันใจ วัดก้อยิน หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ
- ๖.ประเพณีสงกรานต์ธาตุสหัสเวียงก้อ วัดก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
- ๗.ประเพณีปีใหม่เมืองตำบลก้อ
- ๘.ประเพณีลอยกระทงตำบลก้อ
- ๙.ประเพณี/วัฒนธรรม ทำบุญห้วยฝาย บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

๘.๓.ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

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

-กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง บ้านก้อทุ่ง

- กลุ่มทำสบู่สมุนไพรบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มฮักสมุนไพรตำบลก้อ โดย....ปราชญ์ชาวบ้านด้านแพทย์แผนโบราณ/หมอดำแย/ครูยาหมอเมืองโดยมีพระจารย์มัน ศิริปัญญา เจ้าอาวาสวัดก้อทุ่ง เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาด้านสมุนไพร
- ชมรมผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- การศึกษาตามอัธยาศัยตำบลก้อ
- กลุ่มนวดแผนไทยบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มออมทรัพย์ผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- กิจกรรมส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
- โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลก้อ

๙.ทรัพยากรธรรมชาติ

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

การอนุรักษ์ (Conservation) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ ปรัชญาของการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในทิศทางที่ไม่ทำให้เกิดความเสื่อมโทรม ความสูญเสีย หรือหมดสิ้นไป

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

๑.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางตรง ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

๑)การใช้อย่างประหยัด คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

๒)การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถังพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่จะนำมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

๓)การบูรณซ่อมแซม สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

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

๕)การใช้สิ่งอื่นทดแทน เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลงและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแร่เชื้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

๖)การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน เป็นวิธีการที่จะไม่ให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟฟ้า เป็นต้น

๒.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑)การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

๒)การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย การจัดตั้งกลุ่ม ชุมชน ชมรม สมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในควมมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีต่อตัว

เรา เช่น กลุ่มชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย มูลนิธิสืบนาคะเสถียร มูลนิธิโลกสีเขียว เป็นต้น

๓) ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน การประสานงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง พื้นฟูการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

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

๕) การกำหนดนโยบายและวางแนวทางของรัฐบาล ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๙.๑. น้ำ

การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

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

๙.๒. ป่าไม้

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

๙.๓. ภูเขา

การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์ พื้นที่ตำบลก้อ มีภูเขาล้อมรอบเต็มพื้นที่

๙.๔.คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทุกหมู่บ้านมีป่าชุมชนหรือมีป่าชุมชนที่ใช้ร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง โดยมีกฎของชุมชนไว้ใช้บังคับกำกับดูแล แต่ก็ยังไม่สามารถหยุดการบุกรุกทำลายและเผาป่าได้ ซึ่งการทำแนวกันไฟและอุปกรณ์ดับไฟถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุงตลอดจนการทิ้งขยะ การเผาขยะไม่เป็นที่เป็นทางจะต้องมีระบบกำจัดที่ถูกต้อง พร้อมทั้งจะต้องรณรงค์การปลูกต้นไม้ทดแทนด้วย โดยเฉพาะไม้โตเร็วและพืชคลุมดิน ซึ่งจะทำให้ดินมีความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นควบคู่กับการการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนให้รักและหวงแหนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นด้วย

๑๐.อื่น ๆ

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

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

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

สุนิข ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียด ของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจุบันส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อทั้งสิ้นมีจำนวน ๒,๔๔๘ คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๑)

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

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

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

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,448}{1 + 2,448 (0.05)^2} = 343.82 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๔๓.๘๒ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ – ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านก่อทุ่ง	๗๓๗	๓๐.๑	๑๒๐
หมู่ที่ ๒ บ้านก่อหนอง	๔๓๘	๑๗.๙	๗๒
หมู่ที่ ๓ บ้านก่อจอก	๕๗๕	๒๓.๔๙	๙๔
หมู่ที่ ๔ บ้านก่อท่า	๖๙๘	๒๘.๕๑	๑๑๔
รวม	๒,๔๕๘	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

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

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

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

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

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อจะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

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

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้ออำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๕ ภารกิจได้แก่

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

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

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

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ n = ๔๐๐
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ			
นานๆ ครั้ง		๓๕๒	๘๘.๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน		๔๘	๑๒.๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน		-	-
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป		-	-
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ			
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.		๓๙๐	๙๗.๕
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.		๑๐	๒.๕
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.		-	-
๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น.		-	-
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ		-	-

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

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

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ			
ชาย	๑๖๔	๔๑.๐	
หญิง	๒๓๖	๕๙.๐	
๒. อายุ			
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๒	๐.๕	
๒๑ - ๓๐ ปี	-	-	
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๐.๕	
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๒	๑๕.๕	
๕๑ - ๖๐ ปี	๙๔	๒๓.๕	
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔๐	๖๐.๐	
๓. สถานภาพ			
โสด	๒	๐.๕	
สมรส	๓๙๘	๙๙.๕	
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	-	-	
๔. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๓๒๐	๘๐.๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๘	๑๔.๕	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๐	๕.๐	
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	-	-	
ปริญญาตรี	๒	๐.๕	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๕. อาชีพ			
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๑.๕	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	๑.๕	
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒	๐.๕	
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๒	๕.๕	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๕. อาชีพ (ต่อ)		
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๔.๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๖	๑.๕
เกษตรกร/ประมง	๒๔๓	๖๒.๐
ว่างงาน	๗๖	๑๙.๐
อื่นๆ	๑๖	๔.๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๔๘	๘๗.๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๐	๑๒.๕
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๒	๐.๕
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	-	-

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

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

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการรับแจ้งเกี่ยวกับการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง/อ่างกักเก็บน้ำ โดยเป็นไปตามขั้นตอนอย่างมีระบบ	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๓ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน	๔.๕๕	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๓	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการรับแจ้งเกี่ยวกับการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง/อ่างกักเก็บน้ำ โดยเป็นไปตามขั้นตอนอย่างมีระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๔ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อ ออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำ หมู่บ้าน	๔.๕๗	๐.๗๔	มากที่สุด
๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับ ถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่าง กักเก็บน้ำที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว	๔.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมี
ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มี
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการดูแล
ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำที่
เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่
หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓
(S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๙	๐.๘๕	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๑	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดย
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๘๕) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือ ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วย
ความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑, ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๐)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีป้ายข้อความบอกจุดก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบาย น้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ที่ชัดเจน	๔.๕๐	๐.๗๘	มากที่สุด
๒ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/ รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ	๔.๕๖	๐.๖๖	มากที่สุด
๓ มีการอำนวยความสะดวกทางจราจรต่อการสัญจรไป-มาของ ประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา เกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/ราง ระบายน้ำ/ คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ	๔.๕๒	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมี
ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง
บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการอำนวยความสะดวกทางจราจรต่อการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง
บำรุงรักษา เกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/ คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย
ที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ มีป้ายข้อความบอกจุดก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง
บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ที่ชัดเจน มี
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๘)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตาม กำหนดเวลา	๔.๕๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด
๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ	๔.๕๖	๐.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
ที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดย
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความ
ต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗) และข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือ
ประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มี
คุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	X	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็น ระบบและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๖	๐.๗๘	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๘๒	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๘) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๘๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๓)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัย ต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่ สะอาด เป็นต้น	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีป้ายข้อความบอกจุดดำเนินกิจกรรม สะดวกต่อการ เข้ารับบริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิด ความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดดำเนินกิจกรรม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๖๒	๐.๖๕	มากที่สุด
๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการบริการที่ดี มีความเหมาะสม เกิดความสะดวก ตรงตามความต้องการ	๔.๖๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการบริการที่ดี มีความเหมาะสม เกิดความสะดวก ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ และข้อที่ ๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๖)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓. มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๙	๐.๖๒	มาก
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๖๖	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติและข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพ มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นอย่างดี	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุดิบต่างๆ ,เมล็ดพันธุ์ต่างๆ ,สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพ มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๓ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุดิบต่างๆ ,เมล็ดพันธุ์ต่างๆ ,สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ การให้บริการการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี	๔.๕๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๒ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ	๔.๕๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ การให้บริการการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๕)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๐	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๒)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น	๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	๔.๕๐	๐.๖๗	มากที่สุด
๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ	๔.๔๕	๐.๔๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๓)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน	๔.๖๐	๐.๔๓	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน	๔.๕๓	๐.๗๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๓.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๔๕	๐.๕๐	มาก
๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น	๔.๕๖	๐.๔๐	มากที่สุด
๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๐	๐.๗๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๗, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๕	๐.๔๔	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๗๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๔) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๘)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๕๐) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น	๔.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ	๔.๕๑	๐.๔๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๑)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น ได้อย่างยั่งยืน	๔.๕๕	๐.๔๓	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน	๔.๔๙	๐.๗๓	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลก้อและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๓)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑) ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- ไฟฟ้าส่องสว่างบนเส้นทางหรือถนนภายในหมู่บ้าน/เส้นทางระหว่างหมู่บ้านไม่มีความสว่างเพียงพอ ไม่มีความปลอดภัยโดยเฉพาะเวลากลางคืนการสัญจรมีความลำบาก
- การจัดการฝึกอบรมอาชีพยังมีความหลากหลายและการต่อยอดอาชีพยังไม่เป็นรูปธรรม
- การพัฒนาด้านต่างๆยังไม่ครอบคลุมกับความต้องการของคนในชุมชน
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีรูปแบบมากกว่านี้ เพราะจะได้ส่งเสริมเศรษฐกิจในตำบลก้อให้ชัดเจนมากขึ้น
- การดูแลและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุควรส่งเสริมให้มากขึ้น

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือแม้กระทั่งการพัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุมทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการ
- ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางเทศบาลตำบลก้อควรหาตลาดรองรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น
- เทศบาลตำบลก้อควรมีการประสานภาคีเครือข่ายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยเฉพาะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือแหล่งท่องเที่ยว OTOP และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นต้น
- ควรมีกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่หลากหลายนอกเหนือจากการแจกเบี้ยยังชีพ การส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาส หรือการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีกิจกรรมการดูแลที่หลากหลาย เช่น การตรวจคัดกรองสุขภาพของผู้สูงอายุ กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเรียนรู้ ถ่ายทอดและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างคุณค่าในตนเองสำหรับผู้สูงอายุ การสร้างอาชีพเสริมและสวัสดิการต่างๆ ให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น

- ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลตำบลก็ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาเพื่อพูดคุยกันในโอกาสต่างๆ ทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์ร่วมกันและนำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆ ของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

- การให้บริการประชาชนที่มารับบริการ ควรพูดจาด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ

- เทศบาลตำบลก็ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานต่อไป

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลก้อจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕ การศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการรับแจ้งเกี่ยวกับการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง/อ่างกักเก็บน้ำ โดยเป็นไปตามขั้นตอนอย่างมีระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๔ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๘๕) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือ ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑, ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนน สาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/วางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการอำนวยความสะดวกทางจราจรต่อการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา เกี่ยวกับถนน สาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/วางระบายน้ำ/ คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ มีป้ายข้อความบอกจุดก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนน สาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/วางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๘)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗) และข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๘) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๘๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดดำเนินกิจกรรมสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการบริการที่ดี มีความเหมาะสม เกิดความสะดวก ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ และข้อที่ ๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๖)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติและข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพ มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย

คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๓ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุดิบต่างๆ ,เมล็ดพันธุ์ต่างๆ ,สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ การให้บริการการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จันทาลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๒)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๕.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พัญญูภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๗, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๔) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ

พึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่
 อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๘)

๒.๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
 คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึง
 พอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและข้อที่ ๔ ให้บริการด้วย
 ความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๕ (S.D.
 ๐.๕๕, ๐.๕๐) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่
 เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๒)
 ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแล
 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๕.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ
 พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน
 ข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุด
 บริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา
 ได้แก่ข้อที่ ๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก
 สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๐)
 ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อ
 รองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และข้อที่ ๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการ
 ให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งมี
 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มี
 ความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๑)

๒.๕.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนน
 ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก
 ที่สุดในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลก้อและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่ง
 ท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๓) และข้อ
 ที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและ
 วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐
 (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓
 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่าง
 ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๓)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ ถัดมาคือการศึกษาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ และงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ ส่วนงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบล และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้ออยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒. จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลจากการศึกษาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อาทิเช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ การให้บริการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลก้อควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อได้เป็นอย่างดี มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิข ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากสุดในงานปกรอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

โดยสาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จากงานวิจัยของสุนิข ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) คือ

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลก้อ ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้ออยู่ในระดับมากที่สุด ก็ตามทางเทศบาลตำบลก้อก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วและในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลก้อควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. เทศบาลตำบลก้อควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรคของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๕ ภารกิจ คือ

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

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ

งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมให้ข้อเสนอแนะ

งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะดื้อ, ศูนย์พัญญูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)

งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนน สาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีป้ายข้อความบอกจุดก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนน สาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ที่ชัดเจน

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุต่าง ๆ , เมล็ดพันธุ์ต่าง ๆ , สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนได้มากขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิตในเขตเทศบาลตำบลก้อมีระบบการบริหารจัดการที่ดี

งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง

งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน

๓. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

๑. เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน, งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ และงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อของเทศบาลตำบลก้อ

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อควรให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๒. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) ในการเก็บข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและเพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลก้อควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือแม้กระทั่งการพัฒนาและปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุมทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการ, ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางเทศบาลตำบลก้อควรหาตลาดรองรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น, เทศบาลตำบลก้อควรมีการประสานภาคีเครือข่ายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยเฉพาะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือแหล่งท่องเที่ยว OTOP และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นต้น, ควรมีกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่หลากหลายนอกเหนือจากการแจกเบี้ยยังชีพ การส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาส หรือการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีกิจกรรมการดูแลที่หลากหลาย เช่น การตรวจคัดกรองสุขภาพของผู้สูงอายุ กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเรียนรู้ การถ่ายทอดและ

สืบสาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างคุณค่าในตนเองสำหรับผู้สูงอายุ การสร้างอาชีพเสริมและสวัสดิการต่างๆให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลก็ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการให้ความดูแลและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ หรือสร้างอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การสนับสนุน ส่งเสริมและหาตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ให้การสนับสนุนทางการศึกษาที่หลากหลายให้กับเด็กและเยาวชน ที่สำคัญเทศบาลตำบลก็ควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซมจัดหา และพัฒนาถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก็จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลก็ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก็นำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

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

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษา
เฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีระพงษ์ เฉลิมธีระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers**. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง.
๒๕๒๙. **ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล**. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรง
พิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- เสียมยิม แสงพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๙). **การบริหารงานบุคคลแบบใหม่**. พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. ๒๕๔๒. **การต้อนรับและการบริหารที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
พ.ศ.๒๕๔๓**.
- สุนิข ศิลาอ่อน. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. “**บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ**” วารสารรัฐ
ประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัจฉราพร ศรีภูษณาพรณ. (๒๕๓๙) “**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชน อำเภอ
เมือง จังหวัดลำปาง**”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ สายธนู อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ ชัยเสนา รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๕. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๖. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๗. เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

คณะทำงาน

- | | | |
|-------------------------------------|----------|------------------|
| ๑. อาจารย์เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. อาจารย์นิศาชล | พรมดี | ผู้วิจัย |
| ๓. นายธัชพล | สีเหลือง | ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ |
| ๔. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | | ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ |

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ
อำเภอสี จังหวัดลำพูน**

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

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

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

๓. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

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

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

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

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

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการให้บริการรับแจ้งเกี่ยวกับการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง/อ่างกักเก็บน้ำ โดยเป็นไปตามขั้นตอนอย่างมีระบบ					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
๑.๓ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน					
๑.๔ การดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีป้ายข้อความบอกจุดก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ ที่ชัดเจน					
๔.๒ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษาเกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ					
๔.๓ มีการอำนวยความสะดวกทางจราจรต่อการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษา เกี่ยวกับถนนสาธารณะ/ไฟฟ้าสาธารณะ/รางระบายน้ำ/คูคลอง อ่างกักเก็บน้ำ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ					
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดดำเนินกิจกรรม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
๔.๔ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เทศบาลตำบลก้อมีบทบาทสำคัญ ทั้งการวางแผน ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๕.๒ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลก้อมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี และเอื้อประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี					
๕.๓ การให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงและครอบคลุม					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรม มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดดำเนินกิจกรรม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
๔.๔ มีการแจกเอกสาร/แผ่นพับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงาน					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับการบริการที่ดี มีความเหมาะสม เกิดความสะดวก ตรงตามความต้องการ					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการและการประสานงานกับกลุ่มอาชีพ					
๑.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการให้บริการ					
๑.๔ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและส่งเสริมอาชีพ					
๑.๖ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมอาชีพมีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น					
๔.๓ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นอย่างดี					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ,เมล็ดพันธุ์ต่างๆ ,สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

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

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๔ มีการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เทศกาลกินปลาอะต้อ, ศูนย์พญาภูมิปัญญาชุมชน เป็นต้น					
๑.๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลก้อ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น					
๔.๓ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๔ มีการจัดบริการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะและแนวทางแก่กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
๔.๕ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ฯลฯ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เทศบาลตำบลก้อ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน					
๕.๒ เทศบาลตำบลก้อ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีระบบการจัดการรักษาระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดี มีการพัฒนาอย่างสมดุลต่อเนื่อง					
๕.๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อสามารถมีอาชีพเสริมและมีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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