



ประกาศเทศบาลตำบลก้อ
เรื่อง รายงานการวิจัยผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

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

เพื่อให้ได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อหลายๆด้าน เช่น งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม,งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม,งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย,งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ ฯลฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์ คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น เทศบาลตำบลก้อ ได้พิจารณาให้หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เป็นผู้ดำเนินการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

บัดนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ผลงานของปี พ.ศ.๒๕๖๗ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เทศบาลตำบลก้อ จึงประกาศรายงานการวิจัยผลการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายอุดม เชียงยศ)

นายกเทศมนตรีตำบลก้อ



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลก้อ
อำเภอสี จังหวัดลำพูน

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ธันวาคม ๒๕๖๗

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามนโยบาย ของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพ การให้บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อันจะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจ จากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะมนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ธันวาคม ๒๕๖๗

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อคิดเห็น / ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ดังนี้

- ถนนที่ใช้สัญจรไปในพื้นที่เกษตรกรรมของประชาชนไม่ได้รับการขยายเส้นทางหรือปรับปรุงเส้นทางเพื่อใช้ในการสัญจรของเกษตรกรในพื้นที่อย่างทั่วถึง

- พนักงานของเทศบาลตำบลก้อมีความใส่ใจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี

- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลก้อ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

การค้นพบปัญหาและข้อควรปรับปรุงข้างต้น ผู้ประเมินเห็นควรให้เทศบาลตำบลก้อเร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชน ในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับ

เกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัย ในการมองเห็นมากที่สุดขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้ง เพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่ มากที่สุดขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มี รูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึง พัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกัน อย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบล ก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึง ปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับ การลงพื้นที่จริงกับคนทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อม ของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทาง ในการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้ สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการ ประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่ กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากร ให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของการเอกสารต่าง ๆ ที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการ ประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทน ในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทาง ที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุง การทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน อย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก้อ จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ทางองค์กรควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลก้อควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ พนักงาน เทศบาลตำบลก้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบ การให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหาร จัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบ ที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ การใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนา ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริง หรือ จากการประชุมผ่านระบบแพลตฟอร์มON – LINE สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาล ตำบลก้อ นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์ การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก้อสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบ ราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๒
ตารางที่ ๔ - ๑	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๕
ตารางที่ ๔ - ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๖๙
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๗๑
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๓
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๗๕
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๑๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘
ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
	๘๑
ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ
	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๑๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๘๔
ตารางที่ ๔ - ๑๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ
	๘๕
ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
	๘๗
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ
	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
	๙๐
ตารางที่ ๔ - ๒๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๙๑
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ
	๙๒

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 นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๗
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๙
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล	
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	๑๓
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๕
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๒๘
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ	๓๓
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๒
๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๖๐
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๖๑
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๖๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๖๒
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๖๔
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๕
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ	๖๘
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้อ	๙๓
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๙๕
๕.๑ สรุป	๙๕
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๘
บรรณานุกรม	๑๑๖
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๑๒๐
ภาคผนวก	๑๒๑
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๘
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๑๙
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๒๔
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๒๗
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นไทยนั้นได้มีลำดับวิวัฒนาการในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงาน ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

บทบัญญัติส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแลตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ นั้น สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญ อันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกหัวงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่นั้น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนัก ให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ดังกล่าว จะเห็นได้จากการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านการบริหารจัดการ (๒) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (๓) ด้านการเงินและการคลัง (๔) ด้านการบริการสาธารณะ และ (๕) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน ๔ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล (๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (๓) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๔) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๑) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกับผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินใน ๕ ประเด็นหลัก คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ตลอดจนนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการระบบสาธารณสุข และการจัดการศึกษา เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผล การปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ถือเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ได้แก่

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์ในเขตเทศบาลตำบลก้อ

๑.๔.๒ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลก้อ แก่ประชาชนผู้มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๑.๔.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๑.๔.๔ ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

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

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว การจัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code เป็นต้น

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

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

๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในแต่ละด้านตามงานที่ได้ทำการประเมินถึงการกิจที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

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

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลก้อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรอย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้ออำเภอ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗ : ๘๗ - ๘๘ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้ง ประธาน คณะเทศาภิบาล (๒๕๔๒ : ๑๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗ : ๔ - ๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๓) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้

ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชน และนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกล โดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่นนั้น คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารจัดการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ

ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม และ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๒ ความหมายของการบริการ

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

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๕๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธนา ธนาพงศธร, อ้างถึงใน ธีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๕๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างในรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕ : ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)

๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการสื่อสาร

๓.๒ สามารถในการให้บริการ

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมายซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

๒.๒.๓ การให้บริการด้วยหัวใจบริการ

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง : ๒๕๔๗) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม

Service Mind “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

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

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้ว แปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดี นั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดี ต้องให้ความสะดวก ใช้งานไพละ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้า ตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ Thailand ๔.๐ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พักพิงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) กล่าวคือ

๒.๓.๑ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวนอนในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มี เอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหาร ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้าโดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะเป็นติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

๒.๓.๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อยสามประการ ได้แก่

๑) การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) อันเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิด เข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองใน รูปแบบ “ประชารัฐ”

๒) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) อันเป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ อันจะเกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบาย สาธารณะ ให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการ ของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัย รูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab / Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิด เชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจ และเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราช าวาดด้วย “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” เข้ามาประยุกต์ใช้

๓) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) อันเป็นการผสมผสานกัน ของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่าน cloud computing อุปกรณ์ประเภท smart phone และ collaboration tool ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง real time ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถ วิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบ อย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด ในส่วนของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความ เป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ ประชาชน

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น 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 ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่า มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

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

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

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

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

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

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

อุทัยพรรณ สดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

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

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

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

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

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

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

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

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

๒.๔.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

๒.๔.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

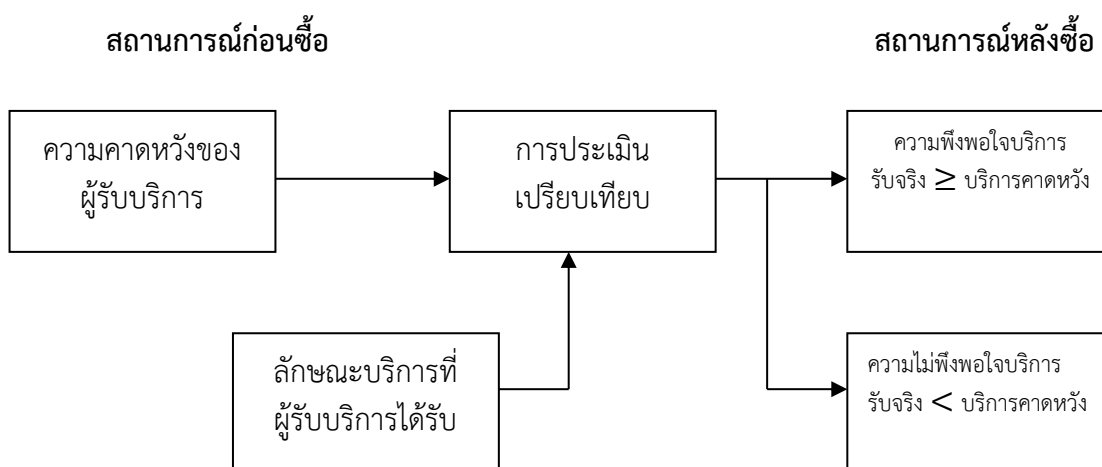
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

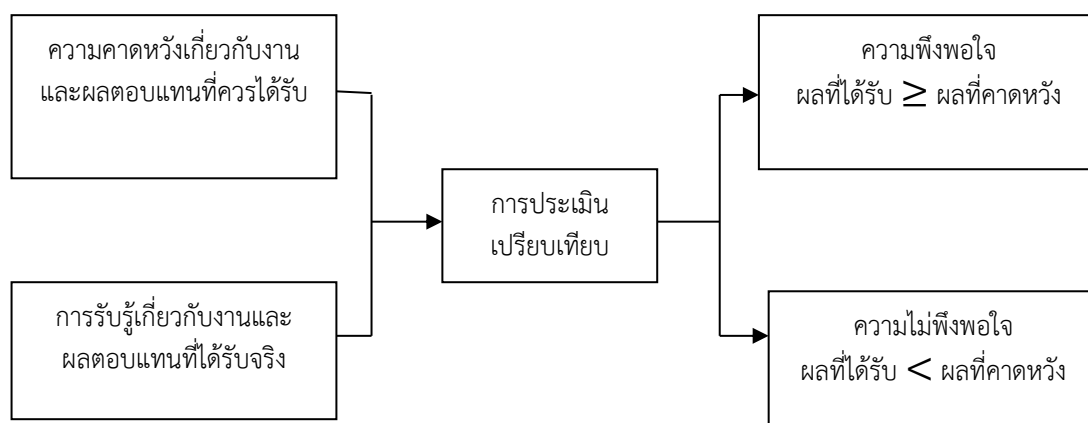
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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 ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจ ในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการ ที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็น การรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคม ส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบ ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๔.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน 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 ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

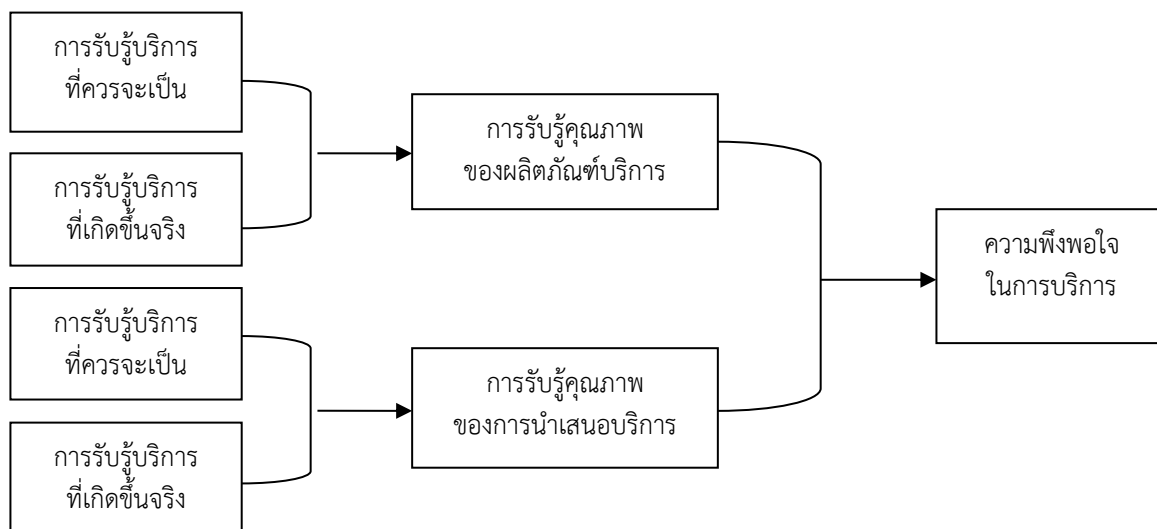
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม

นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้า เปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง 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 ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๔.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติที่ดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

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

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

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

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

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 สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

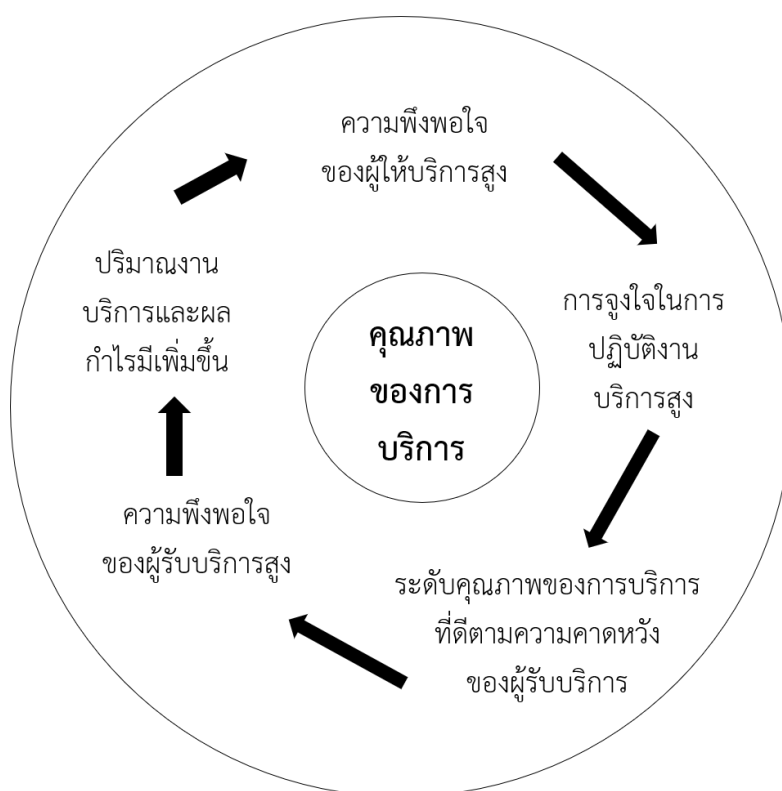
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไป
ในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจ
เฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้
และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึง
ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ
คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหาร
เชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้าง
ความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า
“วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

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

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

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

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

ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

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

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

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

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

(๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

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

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๙) เทศพาณิชย์

๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

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

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณสุขการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

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

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๖ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑. ด้านกายภาพ

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

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

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

ศักยภาพในตำบล

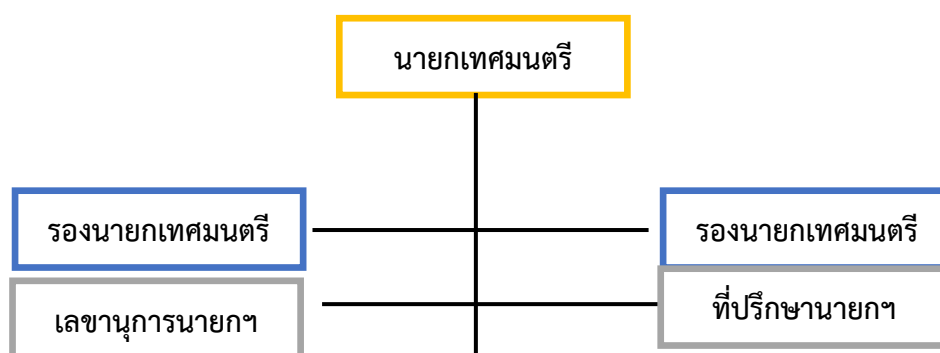
ศักยภาพและทุนทางสังคมของตำบลก้อ บอกถึงการกระจายทุนที่ปรากฏในตำบล ที่เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร ที่บ่งบอกถึงวิวัฒนาการ ในการแก้ไขปัญหา ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง มาเป็นลำดับ กระบวนการ วิธีการทำงาน ที่ประสบผลสำเร็จ ล้มเหลว จนเป็นบทเรียนให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาต่อยอด แต่ที่ผ่านมามีการดำเนินการส่วนมากเป็นการบอกเล่า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

ศักยภาพของเทศบาลตำบลก้อ

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลก้อ

๑. นายอุดม	เชียงใหม่	นายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๒. นายพิชญะ	สุยะมัน	รองนายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๓. นายละออ	อุทัย	รองนายกเทศมนตรีตำบลก้อ
๔. นายเสาร์คำ	แสนปีง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลก้อ

โครงสร้างคณะผู้บริหาร



สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ

๑.นางสาวเพ็ญภา ปาสายอ	ประธานสภาเทศบาลตำบลก้อ
๒.นายธัช มูลใจ	รองประธานสภาเทศบาลตำบลก้อ
๓.นายสิทธิพงษ์ เคลื่อนแก้ว	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ
๔.นางจิณาภรณ์ ทาฝัน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๑
๕.นางสาวโชติกา วงศ์แหวัน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๑
๖.นายอนิวัฒน์ สุขชัย	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๑
๗.นางสาวรณรินทร์พร มาติ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๒
๘.นางรำพรรณ นนทสุภี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๑
๙.นางสาคร ทาเล่	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๒
๑๐.นายโสภณ มาติ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๒
๑๑.นายปรีชา รินท้าว	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๒
๑๒.นางสาวนัฐมน ทาเล่	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ เขต ๒

เทศบาลตำบลก้อแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น ๑ สำนัก กับอีก ๔ กอง ทั้งหมด ๕ ส่วนราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๐ คน ลูกจ้างประจำ ๒ คน พนักงานจ้าง จำนวน ๗ คน รวมทั้งสิ้น ๑๙ คน ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลก้อ (นักบริหารงานเทศบาล) จำนวน ๑ คน เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี

๒. จัดแบ่งโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็น ๕ ส่วนราชการ ดังนี้

๑. สำนักปลัด มีบุคลากร ดังนี้

๑.๑ หัวหน้าสำนักปลัด (นักบริหารงานทั่วไป)	จำนวน	๑ คน
๑.๒ นักจัดการงานทั่วไป (ลูกจ้างประจำ)	จำนวน	๑ คน
๑.๓ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๑.๔ นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๑.๕ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วย จพง.ธุรการ)	จำนวน	๑ คน
๑.๖ พนักงานจ้างตามภารกิจ (พนักงานขับรถยนต์)	จำนวน	๑ คน
๑.๗ ครู	จำนวน	๒ คน
๑.๘ ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน	๒ คน

๒. กองคลัง มีบุคลากร ดังนี้

๒.๑ ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง)	จำนวน	๑ คน
๒.๒ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง (นักบริหารงานคลัง)	จำนวน	๑ คน
๒.๓ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ชำนาญการ	จำนวน	๑ คน
๒.๔ นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๒.๕ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วย นวค.คลัง)	จำนวน	๑ คน

๓. กองช่าง มีบุคลากร ดังนี้

๓.๑ ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง)	จำนวน	- คน
๓.๒ นายช่างโยธาปฏิบัติงาน	จำนวน	๑ คน

๔. กองสวัสดิการสังคม มีบุคลากร ดังนี้

๔.๑ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (นักบริหารงานสวัสดิการสังคม)	จำนวน	- คน
๔.๒ เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน (ลูกจ้างประจำ)	จำนวน	๑ คน
๔.๓ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผช.นักพัฒนาชุมชน)	จำนวน	๑ คน

๕. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีบุคลากร ดังนี้

๕.๑ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (นักบริหารงานทั่วไป)	จำนวน	๑ คน
๕.๒ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	จำนวน	๑ คน
๕.๒ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วยนักวิเคราะห์ฯ)	จำนวน	๑ คน

โดยมีภารกิจการบริหารงานดังนี้

สำนักงานปลัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลตำบล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลตำบลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับ และเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๑๐ งาน คือ

- งานบริหารทั่วไป
- งานกิจการสภา
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานทะเบียนราษฎร
- งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานรักษาความสงบ
- งานการศึกษาปฐมวัย
- งานส่งเสริมการเกษตร
- งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน บำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับ การจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน และการจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายอื่นๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี งบประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของ เทศบาลตำบล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๖ งาน คือ

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

กองช่าง

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

- งานธุรการ
- งานวิศวกรรมและงานสถาปัตยกรรม
- งานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
- งานผังเมือง

กองสวัสดิการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำให้ตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๔ งาน คือ

- งานพัฒนาชุมชน
- งานสังคมสงเคราะห์
- งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
- งานธุรการ

กองวิชาการและแผนงาน

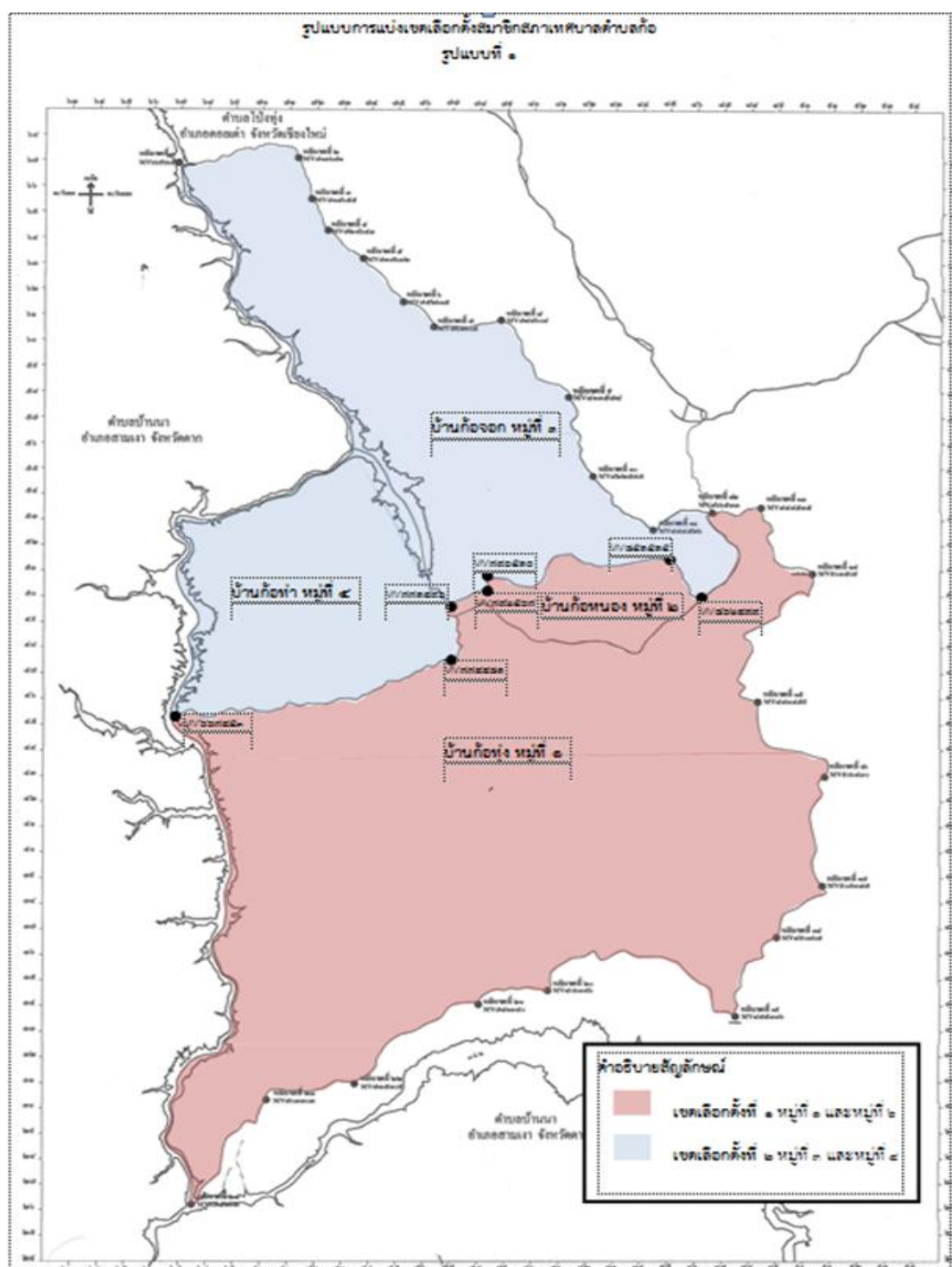
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ มีหน้าที่ดูแลควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผนและงานจัดทำงบประมาณ งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผน และการประเมินผลตามแผนทุกระดับ งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย แบ่งภารกิจภายในออกเป็น ๓ งาน คือ

- งานแผนและงบประมาณ
- งานบริการและเผยแพร่วิชาการ
- งานธุรการ

๑.๑.ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

๑.ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หลักเขตที่ ๑ ตั้งอยู่บริเวณแม่น้ำปิง กั้นเขตระหว่าง อำเภอต๋อยเต่า จังหวัดเชียงใหม่กับ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และอำเภอสามเงา จังหวัดตาก บริเวณพิกัด MV ๖๗๐๖๖๘

ด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ ๑ เป็นเส้นเลียบบตามร่องน้ำลี้ก้วยอมเลาะ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ ๒ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยอมเลาะ บริเวณพิกัด MV ๗๑๓๖๗๑ รวมระยะทาง ๔,๙๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยอมเลาะ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๓ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยอมแปกบก บริเวณพิกัด MV ๗๑๘๖๕๕ รวมระยะทาง ๒,๑๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๓ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยอมแปกบก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๔ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยปงหมู บริเวณพิกัด MV ๗๒๔๖๔๓ รวมระยะทาง ๑,๘๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๔ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยปงหมู ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๕ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยห้อมแสน บริเวณพิกัด MV ๗๓๗๖๓๒ รวมระยะทาง ๑,๘๘๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๕ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยห้อมแสน ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๖ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยบ่อบอน บริเวณพิกัด MV ๗๕๒๖๑๕ รวมระยะทาง ๒,๔๘๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๖ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยบ่อบอน ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๗ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยเป้า บริเวณพิกัด MV ๗๖๓๖๐๕ รวมระยะทาง ๑,๖๐๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๗ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยเป้า ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ ๘ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยป่าเตา บริเวณพิกัด MV ๗๘๘๖๐๘ รวมระยะทาง ๒,๘๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๘ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยป่าเตา ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๙ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณห้วยไม้หาง บริเวณพิกัด MV ๘๑๓๕๗๘ รวมระยะทาง ๔,๐๐๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๙ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยไม้หาง ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๐ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยงาม บริเวณพิกัด MV ๘๒๒๕๔๗ รวมระยะทาง ๔,๑๕๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๑๐ เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยงาม ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลโป่งทุ่ง อำเภอต๋อยเต่า กับตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๑๑ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยผาตุ้ม บริเวณพิกัด MV ๘๔๔๕๒๖ รวมระยะทาง ๒,๙๕๐ เมตร

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

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

ด้านตะวันออก

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

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

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

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

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

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

ด้านทิศใต้

จากหลักเขตที่ ๑๙ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนน้ำแม่ก่อ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ ๒๐ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณขุนห้วยแม่ก่อ้อย บริเวณพิกัด MV ๘๐๖๓๔๖ รวมระยะทาง ๙,๖๕๐ เมตร

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

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

จากหลักเขตที่ ๒๒ เป็นเส้นเลียบบตามสันขุนห้วยบวก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเภา ไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ ๒๓ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดอยผาริ บริเวณพิกัด MV ๗๐๓๓๐๓ รวมระยะทาง ๒,๙๐๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๒๓ เป็นเส้นเลียบบตามสันดอยผาริ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ้านนา อำเภอสามเภา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ ๒๔ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณแม่น้ำปิง บริเวณพิกัด MV ๖๗๕๒๖๒ รวมระยะทาง ๔,๙๕๐ เมตร

ด้านทิศตะวันตก

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

๒. เนื้อที่

มีพื้นที่ประมาณ ๕๓๑.๙๒๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๓๓๒,๔๕๐ ไร่

๑.๒. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลก้อมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะคล้ายกับกระทะ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปิง พื้นที่ล้อมรอบไปด้วยภูเขา และป่าไม้

๑.๓. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลก้อมีสภาพภูมิอากาศที่ดี มี ๓ ฤดู ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว และในช่วงฤดูแล้งตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนพฤษภาคม ของทุกปี ลักษณะอากาศของประเทศไทยจะมีความแห้งแล้ง ลมกระโชกแรง ประกอบกับอุณหภูมิผิวดินที่สูงขึ้นจากสภาวะโลกร้อน ทำให้เอื้อต่อการเกิดไฟป่าได้ง่าย 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 และลักษณะของพื้นที่มีความลาดเชิงเขาทำให้เกิดน้ำไหลหลากชะล้างหน้าดิน

ตำบลก้อ มีสภาพดินที่สมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก เป็นที่ราบระหว่างภูเขาอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดแคลนน้ำใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง มีแหล่งวัตถุดิบและแรงงานจำนวนมากที่สนับสนุนด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และการพัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือนประเภทหัตถกรรม เช่น การถนอมอาหาร การตีเหล็ก กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีฝีมืออยู่ในขั้นดีหลายแห่ง การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ มีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทั้งตำบลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นตำบลที่มีศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ และเผยแพร่ให้คนได้รู้จัก ชุมชนมีความสงบ วิถีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดมั่นในจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในทางด้านการศึกษาเด็กในโรงเรียนเข้าเรียนและศึกษาต่อภาคบังคับในอัตราที่สูงมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีการวางแผนป้องกันและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มี อปพร.และตำรวจบ้าน รวมถึงการบริการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขทำให้ไม่เกิดโรคติดต่อได้ง่ายอัตราการเพิ่มประชากรต่ำ อัตราการตายของแม่และเด็กอยู่ในขั้นต่ำ ไม่มีปัญหาเรื่องชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามัคคีกันและให้ความร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกันน้อย

๑.๕.ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในตำบลก้อก้อมีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค 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 และไม่มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่างๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ห่างจากที่ว่าการอำเภอสี รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

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

ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

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

๒.๒. การเลือกตั้ง

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

๓. ประชากร

ข้อมูลประชากรในตำบลก้อ ณ วันที่ ๑ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลังคาเรือน)	จำนวน ประชากรชาย	จำนวน ประชากรหญิง	รวม
๑	บ้านก้อทุ่ง	๒๕๕	๓๓๖	๓๔๔	๖๘๐
๒	บ้านก้อหนอง (ก้อจัดสรร)	๑๘๔	๒๑๘	๒๒๖	๔๔๔
๓	บ้านก้อจอก	๒๓๓	๒๙๑	๒๘๒	๕๗๓
๔	บ้านก้อท่า	๓๕๒	๓๒๔	๓๔๒	๖๖๖
รวม		๑,๐๒๔	๑,๑๖๙	๑,๑๙๔	๒,๓๖๓

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑.การศึกษา

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

๔.๒.การสาธารณสุข

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

๔.๓.อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

๔.๔.ยาเสพติด

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

๔.๕.การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลก้อ มีการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมบริการสังคมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ เด็ก เยาวชน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การจัดหาจัดทำและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ด้อยโอกาส การสนับสนุนเบี้ยยังชีพการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ชรา และผู้ติดเชื้อ

ข้อมูลผู้สูงอายุ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๑๗๘
๒	บ้านก้อหนอง	๙๑
๓	บ้านก้อจอก	๑๒๖
๔	บ้านก้อท่า	๑๓๖
รวม		๕๓๑

ข้อมูลผู้พิการ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้พิการ
๑	บ้านก้อทุ่ง	๕๒
๒	บ้านก้อหนอง	๓๕
๓	บ้านก้อจอก	๔๑
๔	บ้านก้อท่า	๓๐
รวม		๑๕๘

ข้อมูลผู้ติดเชื้อ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

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

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑. การคมนาคมขนส่ง

๑.๑ ถนนพหลโยธิน สายเถิน-ลี้-ก้อ ทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งเป็นเส้นทางสายหลักที่ใช้ติดต่อกับจังหวัดและอำเภอ

๑.๒ ถนนสายลี้-แม่ลาน-ก้อ ทางหลวงส่วนท้องถิ่น

๑.๓ ถนนที่ใช้ติดต่อเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ได้แก่

- ถนนสาย บ้านก้อทุ่ง-น้ำตกก้อ
- ถนนสาย บ้านก้อท่า-แก้งก้อ
- ถนนลูกช้าง ๑๕ สาย
- ถนนลาดยาง ๔ สาย
- ถนนคอนกรีต ๑๒ สาย
- สะพาน ๑๐ แห่ง

๕.๒. การไฟฟ้า

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

๕.๓. การประปา

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

๕.๔.โทรศัพท์

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

๕.๕.ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง

๖. ระบบเศรษฐกิจ**๖.๑. การเกษตร**

- กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ กลุ่ม

๖.๒. การประมง

- ชุมชนเรือนแพ จำนวน ๗๕ ครีวเรือน
- กลุ่มทำปลาอย่างรมควันบ้านก้อท่า จำนวน ๑ กลุ่ม

๖.๓. การปศุสัตว์

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

๖.๔.การบริการ

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

๖.๕.การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

๑. อุทยานแห่งชาติแม่ปิง
๒. น้ำตกก้อหลวง
๓. น้ำตกก้อน้อย
๔. ชุมชนเรือนแพแก่งก้อ
๕. พระบาทยางวี
๖. จุดชมวิวดาแดงหลวง
๗. พระธาตุผาไซอินแขวน
๘. น้ำตกอุมแป
๙. ถ้ำค้างคาวฮ่อมแสน
๑๐. จุดชมวิวดอยกะตึก

๖.๖.อุตสาหกรรม

- โรงงาน จำนวน ๑ แห่ง

๖.๗.การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

๑.ประเภทกลุ่มเงินทุน

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

๒.ประเภทกลุ่มออมทรัพย์

- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	จำนวน	๓	กลุ่ม
------------------------------	-------	---	-------

๓.ประเภทกลุ่มอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ วิสาหกิจชุมชน

- กลุ่มแปรรูปและถนอมอาหารตำบลก้อ
- กลุ่มจักสานไม้ไผ่ผู้สูงอายุบ้านก้อจอก
- กลุ่มจักสานเส้นพลาสติกบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มตีมีด
- กลุ่มแปรรูปปลาร้าคิ่นเดียวตำบลก้อ
- กลุ่มปลาย่างรมควันหมู่บ้านก้อท่า
- กลุ่มบ้านก้อกรีนฟาร์ม
- กลุ่มเกษตรบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มฮักสมุนไพรก้อ
- กลุ่มพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง

๖.๘.แรงงาน

บุคคลที่เป็นแรงงานในตำบลก้อ เป็นประชาชนผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ตำบลก้อ และมีแรงงานจากภายนอกมารับจ้างขายแรงงานตามฤดูกาล เช่น ฤดูกาลเพาะปลูก และเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ไม่มีแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑. ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

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

๗.๒. ข้อมูลด้านการเกษตร

ตำบลก้อการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์

๗.๓. ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

- แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ	๑	แห่ง (แม่น้ำปิง)
- ลำน้ำ ลำห้วย	๑	แห่ง (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. ประเพณีสงกรานต์ธาตุทันใจ วัดก้อยิน หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ
๕. ประเพณีสงกรานต์ธาตุสหัสเวียงก้อ วัดก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ
๖. ประเพณีปีไหมเมืองตำบลก้อ
๗. ประเพณีลอยกระทงตำบลก้อ
๘. ประเพณี/วัฒนธรรม ทำบุญหัวฝาย บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ ๑ ตำบลก้อ

๘.๓. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

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

- กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง บ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มทำสบู่สมุนไพรบ้านก้อทุ่ง

- กลุ่มฮักสมุนไพรตำบลก้อ โดย....ปราชญ์ชาวบ้านด้านแพทย์แผนโบราณ/หมอดำแย/ครุยาหมอเมืองโดยมีพระจารย์มัน ศิริปัญญา เจ้าอาวาสวัดก้อทุ่ง เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาด้านสมุนไพร

- ชมรมผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- การศึกษาตามอัธยาศัยตำบลก้อ
- กลุ่มนวดแผนไทยบ้านก้อทุ่ง
- กลุ่มออมทรัพย์ผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง
- กิจกรรมส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

๙.ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมมีทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือมีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น อากาศ ดิน หิน แร่ธาตุ น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ ทะเล มหาสมุทร พืชพรรณสัตว์ต่าง ๆ ภาชนะเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะมนุษย์เป็นตัวละครสำคัญยิ่งที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงทั้งในทางเสริมสร้างและทำลาย จะเห็นว่า ความหมายของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ต่างกันที่สิ่งแวดล้อมนั้นรวมทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรา ส่วนทรัพยากรธรรมชาติเน้นสิ่งที่อำนวยความสะดวกแก่มนุษย์มากกว่าสิ่งอื่นประเภทของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยตรง ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

๑)การใช้อย่างประหยัด คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

๒)การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถูพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่จะนำมาใช้ใหม่โดยผ่าน

กระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

๓) การบูรณซ่อมแซม สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณะซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

๔) การบำบัดและการฟื้นฟู เป็นวิธีการที่จะช่วยลดความเสื่อมโทรมของทรัพยากร ด้วยการบำบัดก่อน เช่น การบำบัดน้ำเสียจากบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่วนการฟื้นฟูเป็นการรื้อฟื้นธรรมชาติให้กลับสู่สภาพเดิม เช่น การปลูกป่าชายเลน เพื่อฟื้นฟูความสมดุลของป่าชายเลนให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ เป็นต้น

๕) การใช้สิ่งอื่นทดแทน เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลง และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแร่เชื้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

๖) การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน เป็นวิธีการที่จะไม่ให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟป่า เป็นต้น

๒. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑) การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

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

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

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

๕)การกำหนดนโยบายและวางแนวทางของรัฐบาล ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๙.๑. น้ำ

การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

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

๙.๒. ป่าไม้

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

๙.๓. ภูเขา

การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์ พื้นที่ตำบลก้อ มีภูเขาล้อมรอบเต็มพื้นที่

๙.๔.คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทุกหมู่บ้านมีป่าชุมชนหรือมีป่าชุมชนที่ใช้ร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง โดยมีกฎของชุมชนไว้ใช้บังคับกำกับดูแล แต่ก็ยังไม่สามารถหยุดการบุกรุกทำลายและเผาป่าได้ ซึ่งการทำแนวกันไฟและอุปกรณ์ดับไฟถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนการทิ้งขยะ การเผาขยะไม่เป็นที่ที่เป็นทางจะต้องมีระบบกำจัดที่ถูกต้อง พร้อมทั้งจะต้องรณรงค์การปลูกต้นไม้ทดแทนด้วย โดยเฉพาะไม้โตเร็วและพืชคลุมดิน ซึ่งจะทำให้ดินมีความชุ่มชื้น อุดมสมบูรณ์อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนให้รักและหวงแหนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นด้วย

๑๐.อื่น ๆ

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

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐)

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

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (๒๕๖๔) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) การจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย ๒) การให้บริการข้อมูลกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ๓) การรับ ลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการ ๔) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงาน บัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ๕) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด และ ๖) การจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและพื้นสมรรถภาพกลุ่มแม่และเด็ก ประจำปี ๒๕๖๔ โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาล

นครปากเกร็ด ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ผู้รับบริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย จำนวน ๓๗๙ คน ๒) ผู้รับบริการ ข้อมูลกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน ๒๐๕ คน ๓) ผู้รับบริการลงทะเบียนรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยความพิการ จำนวน ๓๔๑ คน ๔) ผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรและงาน บัตรประจำตัว ประชาชน ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี จำนวน ๓๖๗ คน ๕) ผู้ปกครองที่รับบริการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน ๓๒๗ คน และ ๖) ผู้รับบริการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มแม่และเด็ก (โครงการใกล้บ้าน ใกล้ใจ สานสายใยแม่ลูก) ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๘๐ คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๒๕ - ๙๖.๕๕ มีค่าคะแนน ๕ คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๙๔ และมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๙๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๒๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๑๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๓ สำหรับการให้บริการของเทศบาล นครปากเกร็ด ๖ งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการรับลงทะเบียน รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๕๕ อันดับ ๒ คือ การให้บริการ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ประจำปี ๒๕๖๔ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ อันดับ ๓ คือ การให้บริการโครงการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มแม่ และเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔๕ อันดับ ๔ คือการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงาน บัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๙๕ อันดับ ๕ คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๔๕ และอันดับ ๖ การให้บริการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากับ ๙๐.๒๕

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ๒) เพื่อให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ทำการศึกษาต่อการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดความพึงพอใจ ๔ งาน คือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้, งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การศึกษา ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน ๓๘๘ ราย มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่าง ๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการประกอบด้วย ๖ งาน คือ ๑) งานด้านทะเบียน ๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๕) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๖) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๘๐ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๗๐ งานด้านรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๙๐ เทศบาลตำบลกระหวั่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ (๒๕๖๔) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ และ ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ในงานขออนุญาตก่อสร้าง งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอน

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จากผู้รับบริการ จำนวน ๓,๗๐๔ คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวน ๓๖๑ คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอน เริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนด จุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชน วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี โดยการทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มี ต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อ เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ทำประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ,และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

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

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพรงานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิตงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรงในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นส่วนงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในงานทะเบียนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๓ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๕ (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐) และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๙๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐)

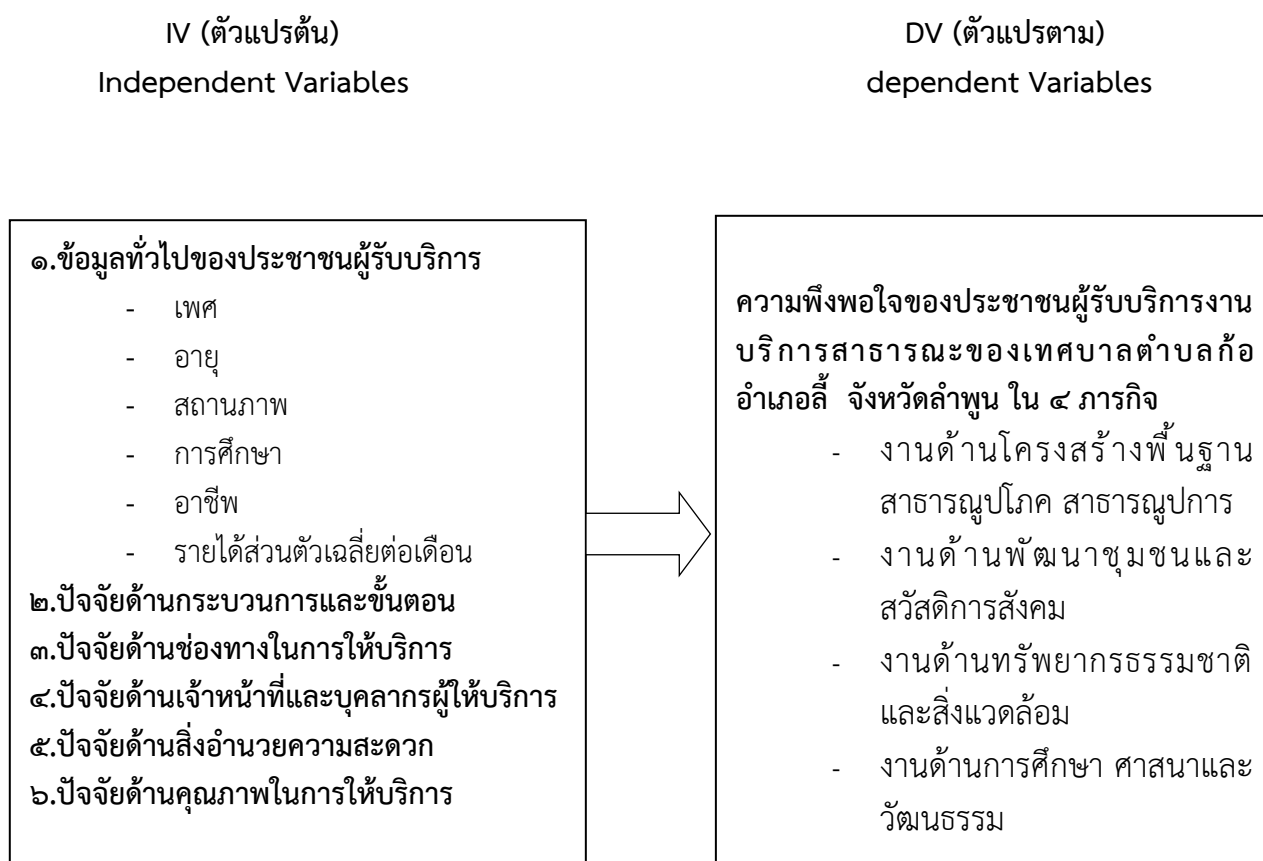
สุคนธ์ เครือน้ำคำ และคณะ (๒๕๖๕) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการของ เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานด้านทะเบียน จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละของ ๙๕.๘ ด้านสาธารณสุขจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ๙๖.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละของ ๙๖.๐

สุธรรม ขนาคักดิ์ และคณะ (๒๕๖๕) ทำการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ, ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษีและงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔๐๐ คน ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ ตามลำดับ แยกตามงานต่าง ๆ ดังนี้ โดยงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ, ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือ ร้อยละ ๙๕.๘๐ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐

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

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อทั้งสิ้นมีจำนวน ๒,๓๖๓ คน

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

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ $+/- 0.05$ ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,363}{1 + 2,363 (0.05)^2} = 342.46 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๔๒.๔๖ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านก้อทุ่ง	๖๘๐	๒๘.๗๘	๑๑๕
หมู่ที่ ๒ บ้านก้อหนอง (ก้อจัดสรร)	๔๔๔	๑๘.๗๙	๗๕
หมู่ที่ ๓ บ้านก้อจอก	๕๗๓	๒๔.๒๕	๙๗
หมู่ที่ ๔ บ้านก้อท่า	๖๖๖	๒๘.๑๘	๑๑๓
รวม	๒,๓๖๓	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่นั้นจนถึงขั้นสุดท้าย 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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

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

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้ออำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ การกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

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

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

		n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ			
นาน ๆ ครั้ง		๓๗๔	๙๓.๕๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน		๒๖	๖.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน		-	-
มากที่สุดกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป		-	-
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ			
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.		๓๗๒	๙๓.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.		๒๘	๗.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.		-	-
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ		-	-
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ		-	-

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังแสดงใน ตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๒	๓๓.๐๐
หญิง	๒๖๘	๖๗.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๘	๑๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖๐	๔๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒๐	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๒	๑๓.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	-	-
สมรส	๓๘๓	๙๖.๕๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๔	๓.๕๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๓๐๔	๗๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๖	๒๔.๐๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	n = ๔๐๐	
	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๔	๓.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖	๑.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒๑๖	๕๔.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔๐	๑๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๑๒๔	๓๑.๐๐
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	-	-
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๐	๑๐.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๙๒	๗๓.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๘	๑๗.๐๐
มากที่สุดกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	-	-

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค มีความเหมาะสม	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๓	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ			
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๑	๐.๓๘	มากที่สุด
๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๓๘) และข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	๐.๔๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๘)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการทุกงาน	๔.๘๙	๐.๓๖	มากที่สุด
๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	๔.๙๒	๐.๔๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป -มา ของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการทุกงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) และข้อที่ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๔.๘๖	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๗๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน	๔.๘๒	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลก้อ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า
อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ
๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔
ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๗)
ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๕ เปิดโอกาส
ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการ
และขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสม ตรงตาม
ความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๗๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๘๙	๐.๔๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๙๑	๐.๔๒	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๑	๐.๔๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๔๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๒) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๑	๐.๔๒	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น	๔.๗๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๘๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๙๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๘๙	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม	๔.๘๙	๐.๓๖	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๘๒	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔, ๐.๓๖) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๙๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่ /นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๔๒	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ สแกนผ่าน QR Code	๔.๙๐	๐.๔๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	๐.๔๓	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๙๒	๐.๔๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า
อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ
๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์
/ เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือ
ข้อที่ ๒ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /
ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖
(S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง	๔.๙๒	๐.๔๒	มากที่สุด
๔ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๖	๐.๓๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๓๙) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่อยู่ในการดูแลให้ได้รับการพัฒนาและสามารถจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย	๔.๗๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ มีการจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา	๔.๖๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด และธรรมชาติของวัยผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด	๔.๘๘	๐.๓๗	มากที่สุด
๔ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียน และการพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๙	๐.๔๔	มากที่สุด
๕ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความเหมาะสม ครอบคลุมงานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬา และนันทนาการ งานกิจการศาสนาและงานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๖ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ประชาชน ชุมชน องค์กรหรือสถาบันอื่นในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๗ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ การประสานงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียน และการพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด และธรรมชาติของวัยผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ (S.D. ๐.๓๗) ถัดมาคือข้อที่ ๖ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปกครองประชาชน ชุมชน องค์กรหรือสถาบันอื่นในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ข้อที่ ๑ มีการส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการงบประมาณ บุคลากร ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่อยูในการดูแลให้ได้รับการพัฒนาและสามารถจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๗ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ การประสานงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และข้อที่ ๕ งานการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีความเหมาะสม ครอบคลุมงานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนาและงานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๘)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๖๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๘๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการ ประสาน แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๔ มีการให้บริการ ประสาน แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับ งานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่าง ชัดเจน	๔.๖๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอสอดต่อการดูแลเด็กนักเรียน	๔.๖๗	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๐) ข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอสอดต่อการดูแลเด็กนักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙)

๔) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย	๔.๗๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๙๔	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านสิ่งแวดล้อมสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อเทคโนโลยี

และนวัตกรรมทางการศึกษาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลก้อสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่	๔.๖๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เด็กนักเรียน และเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ	๔.๙๔	๐.๔๐	มากที่สุด
๔ การให้บริการครอบคลุม ตรงตามความต้องการ มีความเหมาะสมกับเด็ก และเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เด็กนักเรียน และเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนา และได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม ตรงตามความต้องการ มีความเหมาะสมกับเด็ก และเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑) ข้อคิดเห็น / ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- ถนนที่ใช้สัญจรไปในพื้นที่เกษตรกรรมของประชาชนไม่ได้รับการขยายเส้นทางหรือปรับปรุงเส้นทางเพื่อใช้ในการสัญจรของเกษตรกรในพื้นที่อย่างทั่วถึง
- พนักงานของเทศบาลตำบลก้อมีความใส่ใจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี
- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลก้อ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้
- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากที่สุดขึ้น ในฤดูแล้ง ควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักรู้และสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากที่สุดขึ้น
- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญของผู้ประสบปัญหาในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก่อรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลก่อควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลก่อควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทุนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทาง เพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลก่อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลก่อควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดขั้นต่อไป

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

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

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการนานๆ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๗๓.๐๐

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลก้อ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๔ การกิจ ได้แก่

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอสี จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๓๘) และข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๘)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า ก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ทุกงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือข้อที่ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) และข้อที่ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๒) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๔)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๔, ๐.๓๖) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการ สแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เทศบาลตำบลก้อมีจัดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๓๙) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมีมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการ

ของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลก้อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลก้อ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียน และการพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด และธรรมชาติของวัยผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ (S.D. ๐.๓๗) ถัดมาคือข้อที่ ๖ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ประชาชน ชุมชน องค์กรหรือสถาบันอื่นในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ข้อที่ ๑ มีการส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่อยู่ใน การดูแลให้ได้รับการพัฒนาและสามารถจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๗ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ การประสานงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน น้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งใน ด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และข้อที่ ๕ งาน การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความเหมาะสม ครอบคลุมงานการศึกษานอกระบบ และตามอัธยาศัย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนา และงานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๘)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๔ มีการให้บริการ ประสาน แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๐)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๐) ข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กนักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ เด็กนักเรียน และเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม ตรงตามความต้องการ มีความเหมาะสมกับเด็ก และเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลก้อสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมาคืองานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ส่วนงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้อ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ มีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการ สาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการเทศบาลตำบลก้อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของเฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ทั้ง ๔ ภารกิจซึ่งส่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลก้อ ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ความเชื่อถือได้ (reliability)
- (๒) การตอบสนอง (responsive)
- (๓) ความสามารถ (competency)
- (๔) การเข้าถึงบริการ (access)
- (๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
- (๖) การสื่อสาร (communication)
- (๗) ความซื่อสัตย์ (credibility)
- (๘) ความมั่นคง (security)
- (๙) ความเข้าใจ (understanding)
- (๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility)

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธณ ธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

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

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลก้อ ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐), จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (๒๕๖๐), ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (๒๕๖๔), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑), มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐), วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และคณะ (๒๕๖๔), วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๐), สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐), สุนันท์ เครือน้ำคำ และคณะ (๒๕๖๕), สุธรรม ขนาศักดิ์ และคณะ (๒๕๖๕) รวมถึงอรุณ ไชยนิทย์ และ ณรงค์ โพธิ์พูกษานันท์ (๒๕๖๕) โดยทำการศึกษการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง พบว่าแต่ละแห่งในปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือ หลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มารับบริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน มีการกำหนดคุณภาพของการให้บริการประกอบด้วยประเด็นหลัก ๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจ ด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่บางแห่ง มีการกำหนดคุณภาพของการให้บริการในประเด็น ช่องทางการให้บริการอีกด้วย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบาย และระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

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

เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลก้อ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลก้อ ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

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

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

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

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน

งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียน และการพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)

งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น

งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ

งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เด็กนักเรียน และเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ส่วนที่เทศบาลตำบลก้อ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่น ๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ทั้งยังพบข้อจำกัดในเรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA) คือกฎหมายที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ในการสอบถามข้อมูลบางอย่างทำให้ผู้สอบถามข้อมูลต้องพึงระมัดระวังและต้องได้รับการยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่สะดวกต่อการตอบแบบสำรวจหรือไม่ยินยอมให้บันทึกภาพ ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) รวมถึงการเพิ่มมาตรการในการเฝ้าระวังและป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทำการประสาน และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยความพร้อมและความยินยอม ตามความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการพัฒนากระบวนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแต่ละด้าน โดยการสร้าง Google Form และให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการด้วยการสแกนผ่าน QR Code ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ จะสามารถทำให้มีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อคิดเห็น / ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ดังนี้

- ถนนที่ใช้สัญจรไปในพื้นที่เกษตรกรรมของประชาชนไม่ได้รับการขยายเส้นทางหรือปรับปรุงเส้นทางเพื่อใช้ในการสัญจรของเกษตรกรในพื้นที่อย่างทั่วถึง
- พนักงานของเทศบาลตำบลก้อมีความใส่ใจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี
- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลก้อ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

การค้นพบปัญหาและข้อควรปรับปรุงข้างต้น ผู้ประเมินเห็นควรให้เทศบาลตำบลก้อเร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชน ในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัย ในการมองเห็นมากที่สุดขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากที่สุดขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้นิติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลก้อ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางในการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลก้อ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของการเอกสารต่าง ๆ ที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลก้อ จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ทางองค์กรควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลก้อควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ พนักงานเทศบาลตำบลก้อ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ การใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ ทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริง หรือจากการประชุมผ่านระบบแพลตฟอร์ม ON - LINE สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลก้อ นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก้อ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลก้อสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๖). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๗). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กุลธนา ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **ประโยชน์และบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๕๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโธดม. (๒๕๕๔). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self governance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๐). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าต้อ อำเภอป่าต้อ จังหวัดยโสธร (รายงานการวิจัย)**. ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าต้อ.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๐). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐(รายงานการวิจัย)**. ยะลา : องค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ ไวหารเสาวภาคย์ และคณะ วังฝายแก้ว. (๒๕๖๐). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพของผู้ให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปิ่น อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา(รายงานการวิจัย)**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (๒๕๓๗). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน**. มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (๒๕๖๑). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง**. ระยอง : เทศบาลตำบลบ้านฉาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี ๒๕๖๓ (รายงานการวิจัย)**. สระบุรี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (๒๕๖๐). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ (รายงานการวิจัย)**. ศรีสะเกษ: เทศบาลตำบลกระหวัน.
- วรเดช จันทรศร.(๒๕๔๕). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นฟัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกร บัญโชติ. (๒๕๖๔). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๒ (มิถุนายน ๒๕๖๔). หน้า ๕๙ – ๗๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.
- วีระพงษ์ เณลิณศิริรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๓). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาบันดำรงเดชาภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๓). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุคนธ์ เครือคำ และคณะ. (๒๕๖๕) รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์ และคณะ. (๒๕๖๕) รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เสี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(๒๕๖๑). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองแกลง อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์(รายงานการวิจัย). สุรินทร์: เทศบาลตำบลเมืองแกลง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (๒๕๔๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูชั่น อินโดไชน่า.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๖๒: ๓๐๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรุณ ไชยนิติก และ ณรงค์ โพธิ์พูกานันท์. (๒๕๖๕). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๕). หน้า ๔๘ – ๖๒.

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

- เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (๒๕๕๒ มกราคม ๔). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.measaorg/page/type_detail.php?texttyp id=๖.
- <http://www.samkor.com> Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.
- Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.
- Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓th ed.)**. New York : Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations**. New York : Free Press.

คณะผู้ดำเนินงาน

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. เทศบาลตำบลก้อ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน

คณะทำงาน

- | | | |
|--|--------------|----------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. อาจารย์นิศาชล | พรมดี | ผู้วิจัยฯ |
| ๓. นางสาวปาริชาติ | ชัยยะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๔. นางสาวศันสนีย์ | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๕. นายณัฐพงศ์ | ยิชัย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๖. นายเกียรติศักดิ์ | บุญยาทราย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๗. นางสาวณัฐธิดา | อินตะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๘. นายกิตติโชค | สุริยะใจ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๙. นายรุ่งโรจน์ | ไทยใหม่ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๐. นางสาวแสงระวี | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๑. นางสาวอรรวัลย์ | เลิศนวัตกรรม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๒. นายวีรพรธณ | กลิ่นหอม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๓. นายพิภพ | อินตะปก | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๔. นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | | ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการฯ (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการฯ (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการฯ (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการฯ (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

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 โปรดยกเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ชัดเจนและสม่ำเสมอ					
๑.๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภคแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือ สาธารณูปโภค มีความเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือ สาธารณูปโภคตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๔.๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการ บริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการทุกงาน					
๔.๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชน ระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลตำบล ก้อ มีมาตรฐานและได้คุณภาพ					
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้าง พื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ					
๕.๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐาน หรือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ มีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	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 มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.5 มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีระบบการให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลก้อมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ ระบบให้บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอ					
๕.๓ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และเกิดเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง					
๕.๔ เทศบาลตำบลก้อ ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนอง ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการ ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่อยู่ในการดูแลให้ได้รับการพัฒนา และสามารถจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย					
๑.๒ มีการจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา					
๑.๓ มีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด และ ธรรมชาติของวัยผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด					
๑.๔ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียน และการพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน (ต่อ)					
๑.๕ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความเหมาะสม ครอบคลุมงานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนาและงานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม					
๑.๖ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ประชาชน ชุมชน องค์กร หรือสถาบันอื่นในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา					
๑.๗ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ การประสานงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
๒.๔ มีการให้บริการ ประสาน แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง					
๓.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
๓.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
๓.๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กนักเรียน					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลก้อ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด					
๔.๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่น ปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย					
๔.๓ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทาง การศึกษาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความ เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ					
๔.๕ เป็นหน่วยงานความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้า รับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบล ก้อมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ เทศบาลตำบลก้อสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรม เลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่					
๕.๓ เด็กนักเรียน และเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลก้อได้รับการ พัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาอย่างมี คุณภาพ					
๕.๔ การให้บริการครอบคลุม ตรงตามความต้องการ มีความ เหมาะสมกับเด็ก และเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

.....

๔.๒ โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....