

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและพยากรณ์ทางการเกษตร
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ขอความอนุเคราะห์ให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น บัดนี้ผลการสำรวจได้มีการจัดทำสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี ในการนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าทุกท่านที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลพื้นฐานและคำแนะนำในการจัดทำรายงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ที่ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ตุลาคม2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 404 ตัวอย่าง จากตัวแทนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 7,083 คน ในจำนวน 14 หมู่บ้าน ในเขตรับผิดชอบดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.51 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 ใช้บริการส่วนงานคลัง อันดับ 3 ใช้บริการกองส่งเสริมการเกษตร อันดับ 4 ใช้บริการกองช่าง อันดับ 5 ใช้บริการกองการศึกษาและอันดับ 6 ใช้บริการสำนักปลัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น มากที่สุด รองลงมาเข้ามาใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย และอันดับ 3 ได้แก่ การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ

ในด้านของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน พบว่า <u>งานด้านการศึกษาและงานด้านรายได้หรือภาษี</u> มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.83) อันดับที่ 2 ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.82) อันดับที่ 3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย = 4.81) และอันดับที่ 4 ได้แก่ งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ซึ่งในแต่ละส่วนก็สามารถให้บริการแก่ประชาชน จนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน โดยสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อเข้าใช้บริการ และความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงาน

ในด้านของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน พบว่า สำนักปลัด กองคลังและกองส่งเสริมการเกษตร มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.81) รองลงมาได้แก่ กองการศึกษา กองช่างและกองสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ซึ่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทสรุปผู้บริหาร		**ข**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญภาพ		**ซ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
	วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	3
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ	3
	นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	3
	ขอบเขตในการศึกษา	4
บทที่ 2	**แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ	5
	แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณละภาพการให้บริการ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	14
	หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ	22
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	26
	แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ	28
	แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	34
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	35
	ข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	40
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**55**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
	การสุ่มตัวอย่าง	56
	แหล่งที่มาของข้อมูล	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการประเมิน**	**59**
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 4 งาน	65
	ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน	73
	ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	78
	ตอนที่ 5 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	79
	ตอนที่ 6 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	81
บทที่ 5	**สรุปผลการสำรวจ**	**83**
	สรุปผลการสำรวจ	83
	ข้อมูลทั่วไป	83
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน	83
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน	85
	ปัญหาข้อเสนอแนะ	87
	ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	87
	ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	87
	ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าให้บริการเพิ่มเติม	
บรรณานุกรม		**88**
ภาคผนวก ก ภาพการเก็บข้อมูล		**90**
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม		**93**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการระหว่าง SERVQUAL และ RATER	32
2	การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบอยากสวน	33
3	แสดงเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	41
4	แสดงรายชื่อผู้ใหญ่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	44
5	แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	46
6	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามวัย	47
7	จำนวนโรงเรียนและจำนวนครู	48
8	แสดงข้อมูลวัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	53
9	การสุ่มตัวอย่างประชากร จำแนกตามที่อยู่อาศัย	56
10	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
11	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
12	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
13	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
14	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
15	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ	62
16	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
17	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของบริการที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
18	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	65
19	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	67
21	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	68
22	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	69
23	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	70
24	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	72
25	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	73
26	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	74
27	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	75
28	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	76
29	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ	77
	ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	78
30	การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	79
31	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำแนกตามโครงสร้างการทำงานในภาพรวม	81
33	แสดงการเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน ในภาพรวม	84
34	แสดงการเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน	86

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)	39
2	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า	42
3	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามที่อยู่อาศัย	59

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งแต่เดิมมีสถานภาพเป็นสภาตำบลที่มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด ประกอบกับมีจุดอ่อนที่ไม่มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตัวเอง ทำให้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในตำบลเป็นไปด้วยความล่าช้า ประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อการเติบโตของชุมชนในเขตเมือง ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในระดับพื้นฐาน คือ ตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานระดับตำบลและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบลให้เกิดความคล่องตัว รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีทรัพยากรในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือบุคลากรของตัวเองเพียงพอที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นทั่วประเทศโดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะดังนี้

1. เป็นอิสระในการบริหารงานและมีความเป็นนิติบุคคล โดยรัฐบาลได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจในการบริหารงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดทำงบประมาณ

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

3. เป็นการฝึกหัดให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการปกครอง รวมทั้งจะทำให้การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้นตรงเป้ามากที่สุดด้วย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับ ที่4 พ.ศ.2546 (2546 : 22) มีอำนาจหน้าที่หลักในการดำเนินงานตาม มาตรา67 ภายใต้บทบังคับแห่งกฎหมายในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ คือ น่านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ

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

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

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

2. การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการในงานจำนวน 6 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตรและงานด้านการศึกษา รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองการศึกษา กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตของเนื้อหาในการดำเนินการสำรวจประกอบด้วย

1.1 การให้บริการในงานจำนวน 6 งาน ประกอบด้วย

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร
- งานด้านการศึกษา

1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย

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

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชาการในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอ สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 14 หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวนทั้งสิ้น 7,083 ราย

3. ขอบเขตด้านเวลา การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่นั้น ดำเนินการสำรวจข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2563 โดยเป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่รับบริการในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ระหว่าง 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564)

บทที่ 2
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินการสำรวจ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ(public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมหรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รักต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) เราต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) เราต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) เราต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัด ทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (The principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท คือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณและเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการ สาธารณะประเภทนี้เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะ ระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะรัฐ

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

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆแล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นดังนี้

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

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

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

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

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

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

5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชนลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานความคิดการบริการสาธารณะรวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นอยู่ทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้การการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่สามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริการชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆดังนี้

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

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

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจาก ผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

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

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆได้ทันท่วงทีโดยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการโดยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟและคุ๊ก (Steve and Cook,1995 : 53 ชัชวาล ทัตศิวัช,2552) ยังชี้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การ ที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างชัดเจน

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการ เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการภาวะ ความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml,Parasuraman,and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัตศิวัช,2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชีวัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ ไว้มีดังนี้

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

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและให้ความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เค้าจะได้รับเมื่อเขาเข้าไปใช้บริการหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml,Parasuraman and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช,2552)ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่าการให้บริการเป็นอย่างดีอันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเช่นการให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detroit,1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช,2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิด

ความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

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

3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

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

3.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะมิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือบุคคลกลุ่มใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะอาด หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่ายและสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

และธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกการช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการประกอบด้วย

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยใหม่ตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจให้บริการที่ดี”

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ในการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อโดยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำให้ได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตามก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวลความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่

ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจนการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไรเช่นงานเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงหรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะการทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนตามถิ่นที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการสาธารณะ” ดังนี้

1.ความหมายของบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ชวลิต สละ (2556 : 297) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเอง ซึ่งบริการสาธารณะในกรณีหลังนี้เป็นที่ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้ จึงได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนดังกล่าว แต่กิจกรรมดังกล่าวนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ

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

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

อรทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปริสุทธิญาณ (2552 :4) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Services) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม

จักษ์ พันธ์ชูเพชร (2551 :107) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึงกิจการที่โดยลักษณะแล้วเป็นงานในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายปกครอง ที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง หรืออาจเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะที่สำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงความต้องการของประชาชน

2. ประเภทของการจัดบริการสาธารณะ

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

1. บริการสาธารณะทางปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้แก่องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ บริการสาธารณะปกครองจะได้แก่ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมคือ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับวิสาหกิจเอกชนทั้งในด้านวัตถุแห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะทางปกครองกับบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกันคือ

2.1วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการคือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น มีวัตถุประสงค์แห่งบริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกันกับวิสาหกิจเอกชนคือ เน้นทางด้านการผลิต การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รับสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีสถานภาพที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

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

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

1. การรักษาความสะอาดในชุมชน การอนามัยชุมชน และการรักษาพยาบาล ซึ่งเน้นกิจกรรมด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนในท้องถิ่น ความสะอาดปราศจากตัวนำหรือพาหะเชื้อโรค และบ่อเกิดของโรคภัยไข้เจ็บ บางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีงบประมาณมากพอก็อาจจะให้มีสถานีอนามัยหรือโรงพยาบาลด้วยก็ได้ บริการสาธารณะประเภทนี้ก็อาจแบ่งย่อยไปอีกได้ เช่นการอนามัยครอบครัว การฉีดยาป้องกันโรค การอนามัยแม่และเด็ก การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

2. การบรรเทาทุกข์ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะประเทศไทยมีสาธารณะภัยร้ายแรงเกิดขึ้นบ่อยในปัจจุบันนี้ ซึ่งกระทบต่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่น เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ความแห้งแล้ง และวาตภัย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดให้มีบริการที่ใช้ป้องกันบรรเทา และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที อุปกรณ์ที่สำคัญและจำเป็นต้องมีไว้เพื่อปฏิบัติงานบริการประเภทนี้ ได้แก่ รถหรือเรือดับเพลิง แหล่งน้ำที่พร้อมจะนำมาใช้ประโยชน์ และบุคลากรอาสาสมัครนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประจำที่มีอยู่แล้ว

3. การผังเมือง การขนส่งมวลชน และการจัดระเบียบจราจร บริการสาธารณะในกลุ่มนี้มีกรอบที่กำหนดขอบเขตในการกระทำอยู่ 4 ประการ

3.1 สภาพของท้องถิ่นที่เป็นเขตเมืองหรือเขตชนบท ซึ่งการจัดให้มีบริการสาธารณะในกลุ่มนี้จะแตกต่างกัน จะเห็นได้จากความแตกต่างในเรื่องการตั้งบ้านเรือน การจัดให้มีถนนหนทางเพื่อความสะดวกในการจราจร

3.2 ชื่อของชุมชนและที่ตั้งของท้องถิ่นหลายแห่งจะบอกลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่นนั้นๆด้วย โดยเฉพาะสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งชุมชนนั้นๆสามารถส่งเสริมให้ท้องถิ่นนั้นสวยงามเด่นชัด ถ้ามีการวางผังเมืองและจัดระเบียบจราจรได้อย่างเหมาะสม

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

3.4 การนำเอาสิ่งที่ดีงามและมีอยู่แล้วในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการวางผังเมืองและการขนส่งมวลชน สิ่งเหล่านั้นอาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมธรรมชาติหรือโบราณสถานที่หรือสิ่งก่อสร้างที่สวยงามเด่นชัด ก็จะช่วยให้ชุมชนนั้นสวยงามน่าไปเยี่ยมเยือนมาก

4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ เช่น จีน ญี่ปุ่น อินเดีย และหลายประเทศในยุโรปได้ให้ความสนใจเรื่องนี้มากมาเป็นเวลานานแล้ว ประเทศไทยพึ่งตื่นตัวและให้ความสนใจในด้านนี้เมื่อไม่นานมานี้เอง ความจริงแล้วสิ่งแวดล้อมที่ดีงามโดยเฉพาะภูเขาหรือแหล่งน้ำธรรมชาติในชุมชนและมรดกทางวัฒนธรรมโดยเฉพาะที่เป็นโบราณสถานจะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ท้องถิ่นมากและเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในท้องถิ่นด้วย บริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรมจะต้องจัดให้มีขึ้นได้อย่างเหมาะสมด้วย ไม่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมหรือมรดกทางวัฒนธรรม เหตุผลทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

5. การศึกษาและการฝึกอาชีพ บริการสาธารณะประเภทนี้อาจแบ่งเป็นประเภทย่อยๆได้ 5 ประเภท คือ

5.1 การศึกษาภาคบังคับ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งโดยเฉพาะเทศบาลก็ได้จัดให้มีโรงเรียนสำหรับการศึกษาภาคบังคับซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ส่วนการศึกษาในระดับสูงขึ้นไปอีกยังมีปัญหาอยู่หลายประเภทในการจัดให้มีขึ้น

5.2 การฝึกอาชีพระยะสั้น ซึ่งบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีเพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรหรือบริการ เช่น การทำปุ๋ยหมัก หรือปุ๋ยอินทรีย์ การทำการเกษตรพอเพียง การตัดแต่งผม บางกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานอื่นมาใช้สถานที่เพื่อจัดการฝึกอบรมความรู้ในการประกอบอาชีพตามโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้

5.3 การจัดให้มีห้องสมุดประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งกระทำได้ดีอย่างน่าพอใจ

5.4 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ ซึ่งบริการสาธารณะประเภทนี้ต้องมีการเตรียมการให้พร้อมก่อนการเริ่มงาน เพราะพิพิธภัณฑ์ไม่ใช่สถานที่เก็บรวบรวมของเก่าเท่านั้น แต่เป็นแหล่งให้ความรู้แก่ประชาชนด้วย อย่างไรก็ดี บริการประเภทนี้พึ่งเริ่มจัดให้มีขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ขนาดเล็กและเป็นเรื่องของท้องถิ่น โดยมีแนวโน้มที่จะได้ผลดีในอนาคต

5.5 การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา บริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมสำหรับท้องถิ่นที่มีโบราณสถาน หรือสิ่งแวดล้อมธรรมชาติที่สวยงาม หรือการเกษตรที่สามารถเข้าไปเยี่ยมชมได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งสามารถจัดให้มีบริการประเภทนี้อย่างได้ผลดี เช่น ชายหาด ริมทะเลที่สะอาด ตกที่ร่มรื่น แหล่งน้ำพุร้อน แหล่งโบราณสถาน พื้นที่ทำการเกษตรที่น่าสนใจ

6. การกีฬาและการส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดให้มีบริการสาธารณะที่ส่งเสริมการกีฬาและการส่งเสริมวัฒนธรรมอย่างได้ผลเป็นที่น่าพอใจ บริการสาธารณะประเภทนี้อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย คือ

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

6.2 การส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน ซึ่งอาจเป็นการออกกำลังกาย การเล่นดนตรี หรือกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การปลูกป่า การทำความสะอาดสาธารณสถาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศหลายแห่งให้ความสนใจกิจกรรมประเภทนี้มาก เพราะเป็นการช่วยให้เยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด จากการประพฤติตนเลวไหลและไร้สาระในประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกระทำกิจกรรมประเภทนี้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ บริการสาธารณะประเภทนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นฝ่ายจัดสถานที่ ให้ความสะดวกและเชิญชวนผู้ปกครองของเยาวชนให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้วย

6.3 การส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับเทศกาลสำคัญประจำท้องถิ่นหรือเกี่ยวกับศาสนา หรือแสดงผลงานทางวัฒนธรรมที่เชิดชูความสำคัญของท้องถิ่น เช่น การแสดงการละเล่นที่ดีเด่นของท้องถิ่น การจัดกระบวนแห่ประจำท้องถิ่น การแสดงผลผลิตทางการเกษตรหรือการแสดงการผลิตสินค้าบางชนิดประจำท้องถิ่น การทำบุญในเทศกาลสำคัญทางศาสนา บริการสาธารณะที่จัดให้มีก็เป็นการอำนวยความสะดวกและจัดสถานที่ให้ บางกรณีก็อาจร่วมมืออย่างใกล้ชิดในหลายๆเรื่องด้วย

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

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

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม มีลักษณะการดำเนินกิจกรรมในทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม คือ การผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการ ซึ่งเอกชนก็สามารถทำได้และลักษณะการดำเนินการก็คล้ายกับกิจกรรมของเอกชน คือ มุ่งเก็บค่าบริการในเชิงการค้าให้เลี้ยงตัวเองโดยไม่ต้องใช้งบประมาณแผ่นดิน บริการสาธารณะประเภทนี้ส่วนใหญ่รัฐจะให้รัฐวิสาหกิจเป็นผู้จัดทำ

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

1. แบ่งตามลักษณะของบริการสาธารณะ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆคือ

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

1.2.1 วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

1.2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

1.2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐเพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

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

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

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

1) บริการสาธารณะด้านยุติธรรม

2) บริการสาธารณะทางด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม

3) บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

4) บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ

5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม

6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

7) บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

2.1.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (les Services Publics locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (les collectivites locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ การจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3

ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (les services public communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (les services publics departmentaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (les services publics regionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย

2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ

3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ 2 กรณี คือ

2.2.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่างๆดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอให้ความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนะ ไม่ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2.2.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัดไม่จำเป็นต้องจัดทำเอง เพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ โดยเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเอง โดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

2) องค์กรวิชาชีพ (organism profession) ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎ

ข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

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

1. บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจพื้นฐานของรัฐ (Primary function of State) หมายถึง บริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรักต้องพึงปฏิบัติ จะละเลยไม่ได้เพราะเป็นหลักประกันความมั่นคงความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับรัฐ ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันไม่ให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสงบมั่นคงปลอดภัยในชุม และภายในประเทศ ปลอดภัยจากการรุกรานจากภายนอก อาทิเช่น การรุกรานด้วยกำลังทหารต่างชาติตามแนวชายแดน เป็นต้น ธุรกิจประเภทนี้ยังรวมถึง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจพื้นฐานนี้มักจะเป็นกิจการที่รัฐทำให้เปล่าโดยประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการโดยตรง มอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนจัดบริการเหล่านี้แทน

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

4. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

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

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค การที่รับเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น มิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดย แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

1.1 ผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ ไม่สามารถทำได้ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองอยู่ภายใต้กฎหมายและระเบียบของฝ่ายปกครอง ซึ่งจะทำให้ในบางครั้งผู้ใช้บริการจะถูกสั่งรื้อบังคับฝ่ายเดียวอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคได้ ส่วนผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมอยู่ในสถานะของคู่สัญญาตามกฎหมายเอกชน ซึ่งมี

ข้อยกเว้นในบางกรณีที่มีผู้ใช้บริการจะต้องยอมรับ ทั้งนี้การขึ้นราคาค่าใช้บริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจฝ่ายเดียวของผู้ให้บริการที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับหน่วยงานของรัฐ การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง นอกจากเหตุผลที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับหน่วยงานของรัฐ ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้รับทราบเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานไม่ให้เข้าทำงานได้คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่รัฐสามารถสร้างเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น ทางบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณา 2 ประเด็นดังนี้

2.1 คนที่มีต่อสัญญาทางปกครอง สำหรับบุคคลผู้เป็นคู่สัญญากับฝ่ายปกครองนั้นหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะนำมาใช้ใน 3 กรณีคือ

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของบริการสาธารณะ

2.1.2 การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

2.1.3 เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น และมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

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

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนร่วมของ

ประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีความหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

มานิตย์ จุมปา (2556 : 82-93) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่

1. หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ หมายความว่า บริการสาธารณะต้องกระทำต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพราะความต้องการของประชาชนนั้นมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด หากมีการหยุดชะงักของบริการสาธารณะย่อมก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น การให้บริการรถโดยสารประจำทาง ถ้าไม่มีความต่อเนื่อง มีการหยุดพักเสียแล้ว ประชาชนย่อมมีปัญหาติดขัดในการสัญจรไปมาตามที่ต่างๆหรือการให้บริการไฟฟ้าหากมีการหยุด ย่อมส่งผลเสียต่อกิจการต่างๆของเอกชนเป็นจำนวนมาก เป็นต้น

2. และความเปลี่ยนแปลงได้ของบริการสาธารณะให้ทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ หมายความว่า บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองรับผิดชอบนั้นจะต้องเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะความต้องการของประชาชนไม่อยู่นิ่งกับที่ หากแต่เปลี่ยนผันไปตามสภาพความเจริญของสังคม หลักนี้ก็ทำให้เกิดหลักปลีกย่อยอีกหลายๆ

3. หลักความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ หมายความว่า ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน จะมีการเลือกปฏิบัติไม่ได้ ความเสมอภาคนี้ครอบคลุมทั้งความเสมอภาคของประชาชนในการได้รับบริการสาธารณะ ความเสมอภาคของประชาชนในการสมัครเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐด้วยความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าเป็นคู่สัญญาในสัญญาทางปกครอง

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

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

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงาน ด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง นอกจากเหตุที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

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

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

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

5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นคนลักษณะที่เป็นมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ได้มีนักวิชาการได้ให้ความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (ออนไลน์. 2554) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง (Service Quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552 : 106) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellence Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) (อ้างจาก Jonston . 1995; Lloyd-Walker and Cheung. 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการที่วิเศษมากประทับใจ คุ้มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภศากุล (2552 : 14) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความหวังของลูกค้า) ซึ่งในการดำเนินการของคุณภาพการให้บริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าบริษัทนี้ดีหรือไม่ดีควรใช้บริการหรือไม่นั่นเอง ซึ่งก็คือจุดที่สำคัญกับลูกค้าโดยตรง (Front-line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามารับบริการจนรับบริการเสร็จสิ้น และกลับออกไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนท์ออฟทรูทซ์ (Moment Of Truth,MOT) คือช่วงเวลาที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 338-339) อ้างจาก Etzel,Walker and Stanton (2007 : 678) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับข้อมูลลูกค้าซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากหรือจากการโฆษณาของธุรกิจบริการลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ(what) เมื่อไหร่ที่เขาต้องการ(when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ความหมายของ คุณภาพการให้บริการหมายถึง เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerrance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี่เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

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

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

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

Kotler (2000: 438) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่คาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากการรับรู้จากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

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

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

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

6. แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ

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

แนวทางในการให้บริการที่ดี มีดังนี้

1.อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น เมื่อทุกท่านอบรมเสร็จแล้ว ให้ท่านกลับไปดูสิ่งต่างๆดังนี้ คือ

1.1 ดูอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีภูมิทัศน์

1.2 กฎระเบียบต่างๆ

1.3 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน

1.4 การเรียนรู้และฝึกอบรมอยากให้พนักงานของเราบริการได้ดีต้องสอนเขา

2. บุคลากรในองค์กรที่สำคัญ คือ

2.1 ผู้บังคับบัญชา คือ หัวหน้าของเรา

2.2 ผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของเรา

2.3 เพื่อนร่วมงาน

บุคลากรทั้ง 3 ข้อเกี่ยวกันตลอดตั้งแต่หัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หากทำให้การบริการต่างๆดีขึ้น หากหัวหน้าไม่เป็นตัวอย่างที่ดี ลูกน้องจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ หัวหน้าเป็นตัวอย่างที่ดี แต่

ลูกน้องไม่ปฏิบัติ งานก็ไม่ดี หัวหน้ากับลูกน้อง ปฏิบัติงานดีแล้วแต่เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานไม่ได้เรื่อง ทำให้เสียหายกันทั้งหมด เพราะฉะนั้นทั้ง 3 ข้อ ต้องช่วยกันในการบริการที่ดี

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

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliabitity) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดย

1.1 ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้และตรงเวลา

1.2 คนให้บริการตามที่สัญญาไว้

1.3 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

1.4 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.5 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า

1.6 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ ตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้

2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ

2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม

2.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

3.1 การให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.2 มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ

3.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างการขายและหลังการขาย ดังนี้

4.1 ให้ความสนใจลูกค้า และให้ความเป็นกันเอง

4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่

4.3 คือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์การและผู้ให้บริการ มีดังนี้

5.1 อุปกรณ์ทันสมัย

5.2 เทคโนโลยีสูง

5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ

5.4 ความสะดวกที่ให้บริการ

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

1. การประเมินจะต้องประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาจมองหาตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น เวลา ทรัพยากรที่ใช้ และพิจารณาประสิทธิผลของการบริหารออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจของผู้รับบริการปริมาณผู้มารับบริการสุดท้ายก็คือผลกำไรตอบแทนการลงทุน (Return of Investment) โดย โดยการประเมินจะต้องทำการประเมินทั้งในระยะสั้น และในระยะยาวเพื่อการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการต่อไปได้

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

3. การประเมินจะต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินนั้นๆให้ตรงกันโดยเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องมีมาตรฐานและสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ อาจกำหนดเป็นเกณฑ์ภายในองค์การหรือใช้เกณฑ์ที่เป็นสากลก็ได้ ส่วนใหญ่การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานจะมีหลักในการกำหนดง่ายเรียกว่า “SMART” ดังนี้ คือ

S = Specific เกณฑ์ที่กำหนดจะต้องเป็นเรื่องเฉพาะของงานนั้น

M = Measurement สามารถที่จะวันออกมาได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

A = Attainable เกณฑ์นั้นจะต้องเป็นสิ่งสามารถทำให้เกิดขึ้นได้จริง

R = Reasonable เกณฑ์นั้นจะต้องใช้บนเหตุผลที่ถูกต้อง

T = Time-bound เกณฑ์นั้นจะต้องยึดถือเฉพาะช่วงเวลาหนึ่งๆและมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ขึ้นกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

ในการให้บริการนั้นสิ่งที่จะต้องประเมิน ก็คือพฤติกรรมการบริการและตัวสินค้าบริการ ซึ่งได้มีผู้กำหนดตัวอย่างแนวทางที่ใช้ประเมินไว้หลายท่าน เช่น Parasuraman,Ziethaml และ Berry (1990) ได้กล่าวถึงมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ 10 มิติ (SERVQUAL) ได้แก่

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ การแต่งตัวของบุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำข้อตกลงที่ได้กำหนดเกี่ยวกับบริการนั้นๆอย่างถูกต้อง และมีสระ

3. การตอบสนอง (Responsibility) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ารวมทั้งด้านความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ

4. สมรรถภาพ (Competence) หมายถึง การที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เกี่ยวกับงานนั้นๆ

5. อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง มีความสุภาพเรียบร้อย การเคารพ และให้เกียรติและคำนึงถึงมิตรภาพในการติดต่อกับผู้อื่น

6. ความไว้ใจได้ (Credibility) หมายถึง การมีคุณค่าน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

7. ความมั่นคง (Security) หมายถึง ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความเคลือบแคลงสงสัย

8. การเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง การที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจและรับฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งหรือบอกให้ทราบด้วย

10.การเข้าใจ (Understanding) หมายถึง มีความพยายามที่จะรู้จักเข้าใจลูกค้าและทราบในความต้องการของลูกค้า

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

1. สิ่งที่จับต้องได้(Tangibles) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ตกบุคคลรวมไปถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจกัน (reliability) หมายถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีความเป็นอิสระ

3. ความรับผิดชอบ (responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและจัดเตรียมให้ลูกค้าโดยทันที

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึงความรู้ความสามารถและความสุขภาพของพนักงานที่จะโน้มน้าวชักจูงลูกค้าให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจและเกิดความมั่นใจ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ความสนใจกับลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้าและ

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

R =Reliability การให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง

A = Assurance

การให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่ได้ประกาศเอาไว้ทั้งในด้านกระบวนการการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

T = Tangibility ลักษณะแวดล้อมอื่นๆ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ มาเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพที่จับต้องไม่ได้ของบริการนั้น

E = Empathy ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทร เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

R = Responsiveness ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะสนองตอบต่อความต้องการอย่างทันท่วงที

ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของพาราสุรามานหรือกอเลียร์ ล้วนเป็นแนวในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการระหว่าง SERVQUAL และ RATER

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

ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ 2550:264.

เกณฑ์ ART ซึ่งได้รับการคิดและนำไปใช้สำหรับธนาคารซิตี้แบงค์ โดยมุ่งตอบสนองการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ “ART” ดังนี้ คือ

A = Accuracy การทำงานจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง

R = Responsive สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เสมอ

T = Timeliness สามารถดำเนินการทางธุรกรรมได้อย่างทันการเสมอ

เกณฑ์ QSCV ซึ่งได้รับการบอมรับและนำไปปฏิบัติของร้านแมคโดนัล “QSSV” ดังนี้คือ

Q = Quality เน้นที่คุณภาพของทั้งสินค้าและบริการ

S = Service จะต้องมีบริการที่ดี น่าประทับใจ

C = Cleanliness ตัวสินค้าและบริการจะต้องมีคุณภาพต่อผู้บริโภค

4.ข้อที่ควรคำนึงถึงในการประเมิน ในการประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ความถูกต้องของการประเมิน ผู้ทำการประเมินจะต้องระวังในประเด็นการวิเคราะห์และปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

4.1 ระดับความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและระดับการปรับการบริหารให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากในบางครั้งการปรับปรุงบริการที่มีผู้รับบริการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นจะได้คุณภาพและรูปแบบการบริการที่มีความหลากหลาย ซึ่งทำให้แนวทางการประเมินย่อมแตกต่างกันไปตามสภาวะแวดล้อมบริการนั้นๆ

4.2 ความซับซ้อนของปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในกระบวนการบริการว่าที่ขั้นตอนต่างๆ มีปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกไปได้ หากแยกวิเคราะห์เป็นแต่ละส่วนงานอาจทำให้มองเห็นประเด็นเชิงคุณภาพได้ง่าย แต่มองรวมทุกกระบวนการเข้าด้วยกันจะทำให้เกิดการวิเคราะห์ทำได้ยากขึ้น

4.3 แนวทางในการเลือกวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้านำออก แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ การประเมินแยกส่วน และการประเมินภาพรวม ซึ่งทำให้ภาพของคุณภาพในการบริการแตกต่างกัน การเลือกใช้จึงควรวิเคราะห์หาความเหมาะสมกับรูปแบบบริการ โดยมีหลักในการเลือกดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบแยกส่วน

ประเภทการประเมิน	ข้อดี	ข้อเสีย
แยกส่วน	-ทำให้ทราบถึงเหตุและผลที่ชัดเจนในการใช้ปัจจัยนำเข้า และ ปัจจัยนำออกของแต่ละขั้นตอนสามารถพิจารณาทีละองค์ประกอบเพื่อที่จะประเมินวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของแต่ละขั้นตอน -สามารถกำหนดรูปแบบของผลตอบแทนการทำงานที่แตกต่างกันได้	-การเลือกกลยุทธ์ในการบริหารแบบภาพรวมจะกระทำได้ยากเนื่องจากมีความหลากหลายของเนื้อหาวิธีการจากแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน
ภาพรวม	-ทำให้ได้ผลการประเมินที่เป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์การ -ทำให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรได้ -ทำให้ทราบถึงอัตราเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในภาพรวมต้นทุนและผลกำไรทั้งหมด	-ทำให้ไม่สามารถระบุปัญหาในการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในแต่ละขั้นตอนได้ -ต้องใช้ระบบการประเมินที่ขายครึ่งกันในทุกส่วนขององค์กรทำให้ไม่สามารถว่าคุณภาพในแต่ละ. ได้อย่างถูกต้อง

- สามารถกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาและแนวทางการจัดการทางการตลาดได้อย่างชัดเจน

ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ 2559:266

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องประเมินทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีการแยกพิจารณาการประเมินออกเป็นส่วนเราต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินให้ตรงกัน โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วยแนวทางที่สำคัญคือ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจการให้ความมั่นใจการตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์

7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เป็นการคิดวงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและความเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ดังนี้

1.ความหมายของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวังนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ (2548 : 142)ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนจากผู้อื่นว่าสมาชิกในกลุ่มควรประพฤติปฏิบัติภารกิจอะไรบ้างเมื่อเขาไปมีปฏิกิริยาเลยตอบกับผู้อื่น

ละออ ปรเทืองจิตร์ (2548 : 20) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง การที่ผู้ดำรงตำแหน่งคาดหวังถึงสิ่งที่ปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 แบบ คือ การคาดหมายตามสิทธิ และการคาดหมายตามหน้าที่ โดยการคาดหวังนี้แต่ละคนคาดหวังต่างกันขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ตำแหน่งและวัฒนธรรม

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2548 : 161) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึงความเชื่อของบุคคลที่บุคคลมีการรับรู้ว่าการกระทำอย่างหนึ่งของเค้าควรจะนำไปสู่ผลกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สุรางค์ จันทร์เอม (2548 : 5) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดที่น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคลด้วยนอกจากนี้ความคาดหวังยังถือเป็นความรู้สึก การใช้ความคิดอย่างมีวิจารณญาณของแต่ละบุคคลที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า ต่ออะไรบางสิ่งบางอย่าง ว่าควรจะเป็นเช่นไร ซึ่งการคาดการณ์นี้อาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคลซึ่งทำให้ความคาดหวังนั้นมีความแตกต่างกันออกไปด้วย บุคคลแต่ละคนอาจมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น เพศ อายุ พื้นทางการศึกษา ครอบครัว หน้าที่การงาน และอื่นๆ อีกมากมาย ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ก็เป็นอีกพื้นฐานหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังแตกต่างกันออกไปด้วยแต่ก่อนที่จะทำการคาดหวังใดๆให้เกิดขึ้นนั้น บุคคลควรศึกษาและเข้าใจในตนเองให้ดีเสียก่อน รู้จักความสามารถความต้องการ รวมทั้งยอมรับสภาพที่เป็นจริงของตนเองให้ดี

เสียก่อน เพื่อที่สามารถจะทำให้ความคาดหวังที่ตนต้องการ สามารถเกิดขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองได้จริง ไม่สูงเกินไป หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรที่จะเกิดขึ้น เป็นกระบวนการจากสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มุ่งหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะคิด ควรจะเป็น และเป็นการมุ่งหวังต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ตนปรารถนา

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์บอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างๆของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

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

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

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพชรวงศ์ (2543) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จิตตินันท์ เดชะประสงค์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการเติมน้ำมันพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

วิชาญ ศิลป์วุฒิยา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อย ต่อสิ่งนั้นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

สาวิณี แสงสุริยันตร์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายและแรงใจ และสติปัญญา เพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดี เป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สุธดี ชิดชอบ (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติยังไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

การวัดระดับความพอใจ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

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

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

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

ทฤษฎีแรงจูงใจ Maslow (Maslow’s theory motivation)

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

1. ความต้องการทางกายภาพ(Psychological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย(Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud

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

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของ Maslow

Maslow (1954) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนาและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจในสิ่งอื่นๆต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็น ผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆเสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ทฤษฎี Maslow’s hierarchy of needs theory แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

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

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

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

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem for other) คือความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติปฏิบัติตนตามความสามารถและสุดความสามารถโดยเพ่งเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ



ภาพที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor theory)

เป็นทฤษฎีที่ Herzberg,Mausner,and Synderman (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลโดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำมีสาเหตุมาจาก ปัจจัย 2 กลุ่ม คือ

1.ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรับงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.4 ความรับผิดชอบในงาน

1.5 ความก้าวหน้า

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

2.1 เงินเดือน

2.2 นโยบายและการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.4 สภาพการทำงาน

2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา

2.6 สถานะทางอาชีพ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้วจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่เป็นสุขหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้ Herzberg et.(1995) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลแม่ก๊าเดิมอยู่ในเขตการปกครองของตำบลท่าวังพร้าว เมื่อปีพ.ศ.2440 ทางการเปลี่ยนชื่ออำเภอสันป่าตองแม่วาง เป็นอำเภอบ้านแม โดยมีที่ว่าการอำเภอตั้งอยู่โรงเรียนบ้านเปียง บ้านแม่ข่อง สังกัดหมู่ 7 ตำบลท่าวังพร้าว พอปี พ.ศ. 2442 บ้านแม่ข่องย้ายไปสังกัด หมู่ 7 ตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

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

ต่อมาในปี พ.ศ.2495 กำนันขุนวังพร้าว ผดุงราษฎร์ ปลดเกษียณอายุได้เลือกกำนันคนใหม่คือ นายรส คล่องการงาน เป็นกำนันได้ 5 ปี ก็ลาออก จึงเลือกตั้งใหม่ได้กำนันคือ นายนิเวสน์ เกียรติอนันต์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 – 2529 ครบวาระได้ทำการเลือกตั้งใหม่ได้กำนันคือ นายแก้ว คำกลาง เป็นกำนัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 – 2533 ครบวาระได้ทำการเลือกตั้งใหม่ได้กำนัน คือ นายจรัญ อุดเถิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 – 2558 และได้นายสมศักดิ์ ก๋องหล้า เป็นกำนันคนปัจจุบัน

<u>ที่ตั้ง ขนาด และอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า</u>

ตำบลแม่ก๊าตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอสันป่าตอง ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง 10 กิโลเมตร ตำบลแม่ก๊ามีพื้นที่ทั้งหมด 18.87 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,793.75 ไร่ โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3 รายชื่อหมู่บ้านและพื้นที่ของหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่ (ไร่)
1	บ้านสันโป่ง	0.73	456.25
2	บ้านโรงวัว	1.74	1,087.50
3	บ้านต้นตัน	1.42	887.50
4	บ้านหนองครอบ	1.92	1,200.00
5	บ้านสันกาวาฬ	2.31	1,443.75
6	บ้านทรายมูล	1.19	743.75
7	บ้านสันคอกช้าง	1.12	700.00
8	บ้านแม่ข่องใต้	2.53	1,581.25
9	บ้านแม่ข่องกลาง	0.73	456.25
10	บ้านร้องขุด	1.06	662.50
11	บ้านแม่ข่องเหนือ	0.48	300.00
12	บ้านแม่ก๊า	1.40	875.00

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่ (ไร่)
13	บ้านป่ากล้วย	1.07	668.75
14	บ้านบ่อก๊าง	1.17	731.25
รวม		18.87	11,793.75

ตำบลแม่ก๊า มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลทุ่งต้อม อ.สันป่าตอง, ต.หนองตอง อ.หางดง

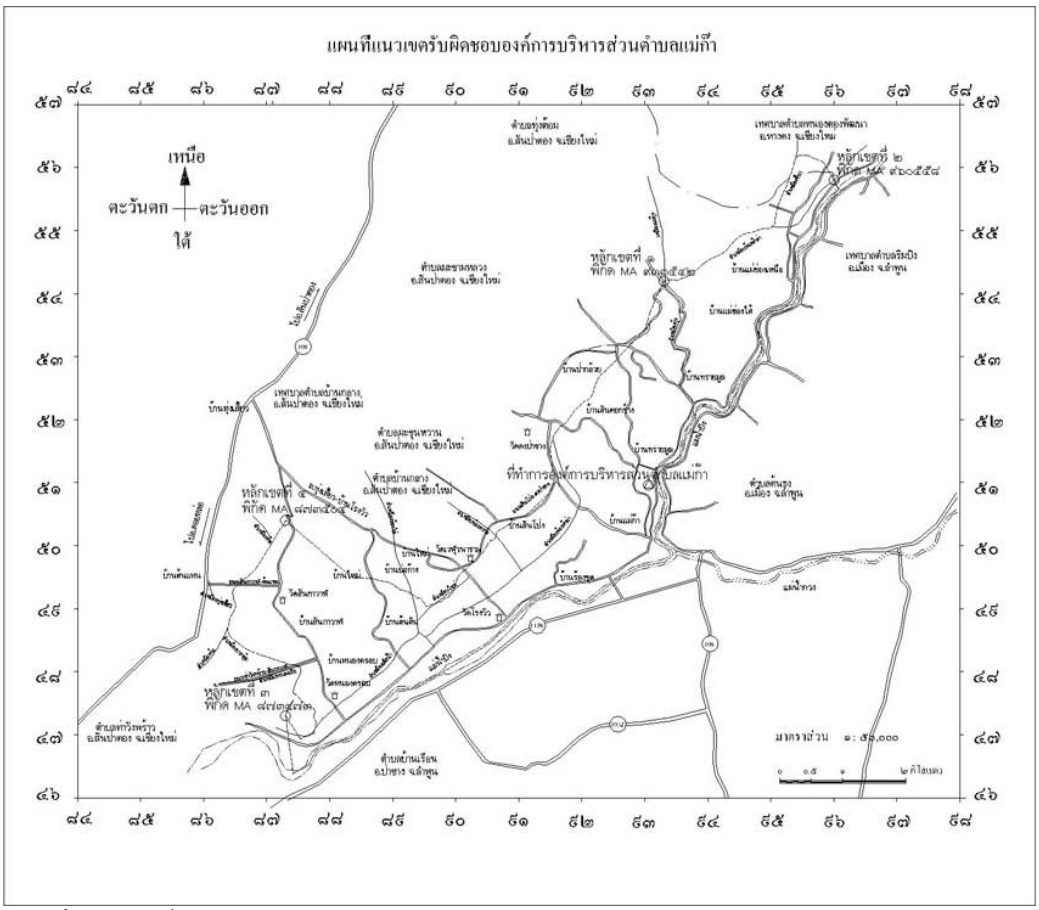
ทิศใต้ ติดกับ ตำบลบ้านกลาง, ตำบลท่าวังพร้าว อ.สันป่าตอง

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลมะขามหลวง, ตำบลมะขุนหวาน, ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง

ทิศตะวันออก ติดกับ แม่น้ำปิง, อำเภอป่าซาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 2 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลแม่ก๊ามีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม แนวยาวขนานกับลำแม่น้ำปิง ระยะทาง 14 กิโลเมตร เหมาะสำหรับทำการเกษตร ในฤดูฝนจะมีน้ำท่วมเป็นประจำทุกปี

มีประตูระบายน้ำอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2, 6, 8 การใช้น้ำทางการเกษตร ได้รองรับน้ำจากตำบลหนองตอง อำเภอหางดง , จากตำบลทุ่งต้อม ตำบลมะขามหลวง และได้รับน้ำจากชลประทานแม่แตงบางส่วน พื้นที่การเกษตรของหมู่ 3, 4, 5, 14 ได้รับน้ำจากโครงการชลประทานราษฎร ฝายปวงสนุก ซึ่งกั้นน้ำขานในพื้นที่ตำบลบ้านกลาง สามารถใช้เพื่อการเกษตรได้ประมาณ 25 % นอกจากนี้หมู่ที่ 1, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ใช้น้ำจากแม่ปิงซึ่งมีฝายสบร้องซึ่งเป็นฝ่ายหินทิ้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ 5 ตำบลหนองตอง เป็นการผันน้ำจากน้ำปิงให้สามารถใช้ประโยชน์ในการทำการเกษตร

การคมนาคม มีถนนเลียบลำน้ำปิงเป็นถนนสายสำคัญสามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน ทำให้การขนส่งสินค้าการเกษตรและการคมนาคมสะดวก มีสะพานข้ามแม่น้ำปิง ซึ่งติดต่อกับจังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3 , 6 (2 แห่ง) , 9 และ12

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื่น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน อากาศจะร้อนพอสมควร โดยเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน ซึ่งอากาศจะร้อนมากในช่วงเดือนเมษายนเป็นต้นไป

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

ฤดูหนาว ในช่วงฤดูหนาวอากาศจะไม่หนาวมากนัก โดยจะอยู่ในช่วงกลางเดือนธันวาคมและต้นเดือนมกราคมของทุกปี มีเพียงบางปีเท่านั้นที่มีอากาศหนาวเย็นอยู่หลายวัน หรือบางครั้งอากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำการเกษตร เช่น ปลูกผลไม้ ปลูกข้าวนาปี กระเทียม และพืชผัก เป็นต้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตารางที่ 4 รายชื่อผู้ใหญ่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ชื่อหมู่บ้าน
1	นายสมศักดิ์ ก๋องหล้า	กำนันตำบลแม่ก๊า	บ้านหนองครอบ
2	นายประพันธ์ คำภิวงค์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1	บ้านสันโป่ง
3	นายบัญชา เตจ๊ะยวง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 2	บ้านโรงวัว
4	ร.ต.ณรงค์ฤทธิ์ ทอนตาประเสริฐ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 3	บ้านต้นตัน
5	นายไกรสร พรหมจา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5	บ้านสันกาวาฬ
6	นายอาทิตย์ ศรีภูมิ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 6	บ้านทรายมูล
7	นายมงคล ยาวิชัย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7	บ้านสันคอกช้าง
8	นายบุญชุม บุญวิจิตร	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 8	บ้านแม่ข่องใต้
9	นายยงยุทธ หวันชัยศรี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 9	บ้านแม่ข่องกลาง
10	นายทองอินทร์ วงค์คำปัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 10	บ้านร้องขุด
11	นายนรินทร์ กันสิทธิ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 11	บ้านแม่ข่องเหนือ
12	นายพงศ์ปณต ตาขัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 12	บ้านแม่ก๊า
13	นายบุญเลิศ พรหมตัน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 13	บ้านป่ากล้วย
14	นายธนู แสนจันทร์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 14	บ้านบ่อก๊าง

2.2 การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2556)

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

รายชื่อผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. นายสมบัติ	เกียรติอนันต์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
2. นายพรชัย	บุญเป็ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
3. นายเกียรติสุรินทร์	กู่แดง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 22 คน

1. นายสมพงศ์	กันธิมูล	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
2. นายทองคำ	ญานะ	รองประธานสภาฯ
3. นายอุดม	ยาวิชัย	เลขานุการสภาฯ
4. นายบุญส่ง	ปัญญา	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1 บ้านสันโป่ง
5. นายชัยวัฒน์	สุขแยง	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 2 บ้านโรงวัว
6. นายสมบูรณ์	จิตนาริน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3 บ้านต้นตัน
7. นายจำลอง	ผิวสะอาด	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3 บ้านต้นตัน
8. นายบรรยงค์	นันตา	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4 บ้านหนองครอบ
9. นายสกุล	ตุ้ยแก้ว	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5 บ้านสันกาวาฬ
10. นายประดิษฐ์	อินต๊ะจาย	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5 บ้านสันกาวาฬ
11. นายบุญมี	ซ่ามยอง	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6 บ้านทรายมูล
12. นายสมเพชร	แก้วดี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7 บ้านสันคอกช้าง
13. นายวานิช	ชัยชะนะ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 8 บ้านแม่ข่องใต้
14. นายสุทัศน์	ดอนปัน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9 บ้านแม่ข่องกลาง
15. นายประทีป	กิติวงศ์อิ่น	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10 บ้านร้องขุด
16. นางสังวาลย์	วงค์คำปัน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10 บ้านร้องขุด
17. นายสายัณห์	สิงห์โต	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 11 บ้านแม่ข่องเหนือ
18. นายพันธ์ศักดิ์	ชัยชนะวงค์	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 11 บ้านแม่ข่องเหนือ
19. นายวิเชียร	จันทร์มาลี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 12 บ้านแม่ก๊า
20. นายพิศิษฐ์	พรหมตัน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 13 บ้านป่ากล้วย
21. นายยวง	ชูตัน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 14 บ้านบ่อก๊าง
22. นายวิจิตร	ปัญญาสอน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 14 บ้านบ่อก๊าง

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรในเขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริการส่วนตำบลแม่ก๊า (เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี)									
		พ.ศ.2559		พ.ศ.2560		พ.ศ.2561		พ.ศ.2562		พ.ศ.2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	สันโป่ง	132	140	134	134	136	138	133	135	130	136
2	โรงวัว	310	359	303	356	305	357	306	358	308	357
3	ต้นตัน	364	341	356	339	353	339	352	344	350	348
4	หนองครอบ	401	477	397	485	403	482	394	485	393	481
5	สันกาวาฬ	303	306	304	301	298	300	299	307	297	308
6	ทรายมูล	243	269	245	264	241	268	243	268	241	264
7	สันคอกช้าง	256	317	253	314	258	310	254	310	257	306
8	แม่ข่องใต้	280	283	280	285	276	277	274	275	276	278
9	แม่ข่องกลาง	199	233	192	234	198	235	192	234	190	233
10	ร้องขุด	264	310	264	310	262	316	262	309	264	310
11	แม่ข่องเหนือ	140	178	141	181	141	178	141	178	141	180
12	แม่ก๊า	227	252	225	250	225	250	221	241	220	243
13	ป่ากล้วย	156	139	154	139	157	142	152	139	152	137
14	บ่อก๊าง	132	140	130	140	134	141	136	141	138	145
รวม		**3,407**	**3,744**	**3,378**	**3,732**	**3,387**	**3,733**	**3,359**	**3,724**	**3,357**	**3,726**
		7,151		**7,110**		**7,120**		**7.083**		**7,083**	

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสันป่าตอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามวัย

ประชากร	ชาย	หญิง	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	482	430	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,144	2,360	อายุ 18 - 60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	731	936	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	**3,357**	**3,726**	

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสันป่าตอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า มีสถานศึกษาทั้งหมด 3 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น

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

ตารางที่ 7 จำนวนโรงเรียน จำนวนครู จำนวนห้องเรียน และจำนวนนักเรียน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่ก๊า		1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		7 คน
- จำนวนนักเรียน		69 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่ อบต.		
2.1 โรงเรียนวัดโรงวัว	1 แห่ง	
ระดับประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)		
- ผู้บริหาร	1 คน	
- จำนวนครู	5 คน	
- จำนวนห้องเรียน	6 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	90 คน	
ระดับมัธยมศึกษา (ม.1 – ม.3)		
- จำนวนครู	-	
- จำนวนห้องเรียน	3 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	38 คน	

❖ ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 นักเรียนโรงเรียนวัดหนองครอบไปเรียนรวมกับนักเรียนโรงเรียนวัดโรงวัว

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทรายมูล ตั้งอยู่บ้านทรายมูล หมู่ 6
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้าน โรงวัว ตั้งอยู่บ้านโรงวัว หมู่ 2

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และการทำลายทรัพย์สินของราชการ วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าในเรื่องของการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊ามีผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนไม่กี่รายเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. การรับลงทะเบียนและเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. ศูนย์บริการคนพิการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า เพื่อให้การช่วยเหลือคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในตำบล
3. สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่ก๊า
4. ตั้งศูนย์กายอุปกรณ์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าเพื่อให้บริการยืมกายอุปกรณ์ (ไม้เท้า,รถเข็น , อื่น ๆ) สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
5. รับลงทะเบียนเด็กแรกเกิดเพื่อรับเงินสงเคราะห์เลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
6. ศูนย์พัฒนาครอบครัวเพื่อพัฒนาสถาบันครอบครัวในตำบลแม่ก๊า
7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็กและบุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วยคนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถจะแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัว หรือผู้ตกทุกข์ได้ยากในกรณีต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบกระเทือน ต่อสังคมโดยส่วนรวม
8. กิจกรรมมอบผ้าห่มกันหนาว ให้ผู้ประสบภัยหนาวทั้ง 14 หมู่บ้านในพื้นที่ตำบล
9. จัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน 1 แห่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ไม่มีการคมนาคมขนส่ง

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

5.3 การประปา

การประปา ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลแม่ก๊าจะใช้น้ำจากประปาหมู่บ้าน ซึ่งสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งป

5.4 โทรศัพท์

- ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตามตัวเป็นส่วนใหญ่

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

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

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 16.85 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 0.12 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การประมง

ตำบลแม่ก๊ามีพื้นที่ติดกับลำน้ำปิง ทำให้มีกลุ่มเกษตรกรที่ทำการประมง ได้แก่ การเลี้ยงปลาในกระชัง

6.3 การปศุศัตว์

ตำบลแม่ก๊ามีเกษตรกรบางส่วนที่ทำการปศุสัตว์ ซึ่งมีทั้งผู้เลี้ยงปศุสัตว์รายย่อย และผู้เลี้ยงฟาร์มไก่ ผู้เลี้ยงฟาร์มสุกร จำนวนผู้ประกอบการในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

ผู้ประกอบการเลี้ยงไก่ จำนวน 15 ราย
ผู้ประกอบการเลี้ยงสุกร จำนวน 2 ราย

6.4 การบริการ

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

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊ามีแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ วัดพระเจ้าตนหลวง ตั้งอยู่บ้านสันคอกช้าง หมู่ที่ 7 , วัดป่าเจดีย์แหลี่ยม ตั้งอยู่บ้านหนองครอบ หมู่ที่ 4 และแหล่งอนุรักษ์พันธ์สัตว์น้ำหน้าวัดอินทะวิชัย หมู่ที่ 9 นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าไม่มีกิจการอุตสาหกรรม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ปั๊มน้ำมัน	6	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	57	แห่ง
ตลาดสด	1	แห่ง

กลุ่มอาชีพ ในตำบลแม่ก๊า ได้แก่

1. กองทุนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน
2. ชมรมผู้สูงอายุตำบลแม่ก๊า
3. กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่ก๊า
4. กลุ่มพัฒนาสตรี 14 หมู่บ้าน
5. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าหมู่ที่ 1
6. กลุ่มอาชีพทำขนมจีน หมู่ที่ 3
7. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าด้วยจักรอุตสาหกรรม หมู่ที่ 4
8. กลุ่มสานสาดแหย่ง หมู่ที่ 5
9. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านทรายมูล หมู่ที่ 6
10. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต หมู่ที่ 7
11. กลุ่มตัดเย็บผ้าห่มนวมบ้านสันคอกช้าง
12. กลุ่มทำน้ำพริกและปลาร้าแปรรูป
13. กลุ่มตัดเย็บผ้าห่มนวมด้วยมือบ้านแม่ก๊า
14. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านป่ากล้วย
15. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านหนองครอบ หมู่ที่ 4
16. กลุ่มพัฒนาอาชีพการเลี้ยงหมูบ้านสันกาวาฬ
17. กลุ่มปลูกพืชปลอดสารพิษ หมู่ที่ 8
18. กลุ่มปลูกพืชปลอดสารพิษ หมู่ที่ 10
19. กลุ่มจักรสานผู้สูงอายุบ้านบ่อก๊าง หมู่ที่ 14
20. กลุ่มน้ำยาล้างจาน หมู่ที่ 6
21. กลุ่มทำโคมลอยโคมไฟ หมู่ที่ 11
22. กลุ่มทำของชำร่วยและดอกไม้ประดิษฐ์ หมู่ที่ 11
23. กลุ่มสัจจะการเกษตร บ้านแม่ข่องใต้ หมู่ที่ 8
24. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ หมู่ที่ 9

25. กลุ่มโรงสีข้าวหมู่ที่ 9
26. กลุ่มน้ำพริกตาแดง หมู่ที่ 9
27. กลุ่มทำตุ๊กตา หมู่ที่ 1
28. กลุ่มทำต้นโพธิ์เงินโพธิ์ทอง/ฉัตร หมู่ที่ 12
29. กลุ่มทำพริกลาบหมู่ที่ 11
30. กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนตำบลแม่ก๊า
31. กลุ่มผลิตสารชีวภัณฑ์ หมู่ที่ 8
32. กลุ่มอาชีพเลี้ยงไก่สามสายพันธ์ หมู่ที่ 10
33. กลุ่มอาชีพประมงในครัวเรือน หมู่ที่ 10

6.8 แรงงาน

แรงงานในตำบลแม่ก๊าส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 2,717 คน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- อนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน เช่น ประเพณีผีเม็ง ของชาวมอญ บ้านต้นตันหมู่ที่ 3 และบ้านหนองครอบ หมู่ที่ 4 ตำบลแม่ก๊า
- ส่งเสริมประเพณี รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้นำ จัดหาทุนเพื่อใช้ในกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และมอบเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี
- ส่งเสริมประเพณียี่เป็ง และประเพณียี่เป็ง สนับสนุนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะพื้นที่อยู่ติดกับลำน้ำแม่ปิง เหมาะแก่การจัดงานประเพณีลอยกระทง
- ส่งเสริมประเพณีสืบชะตาตำบล , ประเพณีสรงน้ำธาตุ , ประเพณีรุกขมูลวัตร(เข้ากรรม) , การสอนพุทธศาสนาวันอาทิตย์

<u>ตำบลแม่ก๊า มีวัด อยู่ 12 แห่ง อาราม 1 แห่ง คือ</u>

ตารางที่ 8 ข้อมูลแสดงวัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

รายชื่อ	เขต/ที่ตั้ง	หมู่ที่
1.วัดโรงวัว	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านโรงวัว	2
2.วัดกอโชค	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านต้นตัน	3
3.วัดป่าเจดีย์เหลี่ยม	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านหนองครอบ	4
4.วัดหนองครอบ	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านหนองครอบ	4
5.วัดสันกาวาฬ	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านสันกาวาฬ	5
6.วัดทรายมูล	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านทรายมูล	6
7.วัดสันคอกช้าง(พระเจ้าตนหลวง)	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านสันคอกช้าง	7
8.วัดหนองแขม	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านสันคอกช้าง	7
9.วัดอินทะวิชัย	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านแม่ข่องกลาง	9
10.วัดร้องขุด	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านร้องขุด	10
11.วัดแม่ก๊า	ตั้งอยู่ในเขตของบ้านแม่ก๊า	12
12.วัดศรีสิริธรรม	ตั้งอยู่ในเขตบ้านป่ากล้วย	13
13.อารามใหม่บ้านบ่อก๊าง	ตั้งอยู่ในเขตบ้านบ่อก๊าง	14

มีวัดนอกพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง ซึ่งประชาชนตำบลแม่ก๊าใช้ประโยชน์ร่วมกัน คือ วัดหนองเต่าคำ

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการสานสาดแหย่งจากต้นแหย่ง วิธีการตัดตุง

- ภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาเหนือ นอกจากนั้นยังมีภาษามอญและภาษายอง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ตุ๊กตาผ้า	2. เสื้อผ้ามัดย้อม	3. ขนมจีน	4. เสื้อผ้าพื้นเมืองสำเร็จรูป
5. น้ำพริกตาแดง	6. ปลาร้าแปรรูป	7. กระเป๋าจากต้นกก	8. สาดแหย่ง
9. ดอกไม้ประดิษฐ์	10. ว่าวและโคมลอย	11. ผ้าห่มนวมตัดเย็บด้วยมือ	
12. พืชผักปลอดสารพิษ	13. ต้นโพธิ์เงินโพธิ์ทอง	14. เครื่องจักสาน	

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำประปาหมู่บ้าน

8.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าไม่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 7,289 คน จำนวน 14 หมู่บ้าน โดยได้ทำการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = \frac{7,083}{1+7,083\ (0.05)^2}$

$n = \frac{7,083}{1+18.2225}$

n = 378

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 378 คน แต่เพื่อให้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล และเพื่อใช้ทดแทนแบบสอบถามที่มีความไม่บูรณ์ของข้อคำตอบ ผู้วิจัยจึงวางเป้าหมายในการเก็บข้อมูลไว้ทั้งสิ้น จำนวน 404 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 9 การสุ่มตัวอย่างประชาชนจำแนกตามที่อยู่อาศัย

หมู่ที่	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1 บ้านสันโป่ง	266	3.76	15
2 บ้านโรงวัว	665	9.39	38
3 บ้านต้นตัน	698	9.85	39
4 บ้านหนองครอบ	874	12.34	49
5 บ้านสันกาวาฬ	605	8.54	34
6 บ้านทรายมูล	505	7.13	29
7 บ้านสันคอกช้าง	563	7.95	32
8 บ้านแม่ข่องใต้	554	7.82	31
9 บ้านแม่ข่องกลาง	423	5.97	24
10 บ้านร้องขุด	574	8.10	32
11 บ้านแม่ข่องเหนือ	321	4.53	18
12 บ้านแม่ก๊า	463	6.54	26
13 บ้านป่ากล้วย	289	4.08	16
14 บ้านบ่อก๊าง	283	4.00	16
รวม	7,083	**100.00**	**400.00**

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสันป่าตอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

แหล่งที่มาของข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการบันทึกของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมไว้และเผยแพร่ เช่น เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตรและงานด้านการศึกษา โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 กอง ประกอบด้วย 1) สำนักปลัด 2) กองคลัง 3) กองการศึกษา 4) กองช่าง 5) กองสวัสดิการสังคม และ6) กองส่งเสริมการเกษตร โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

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

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

สำหรับข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4
ผลการศึกษา

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีการแบ่งการนำเสนอผลประเมินออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

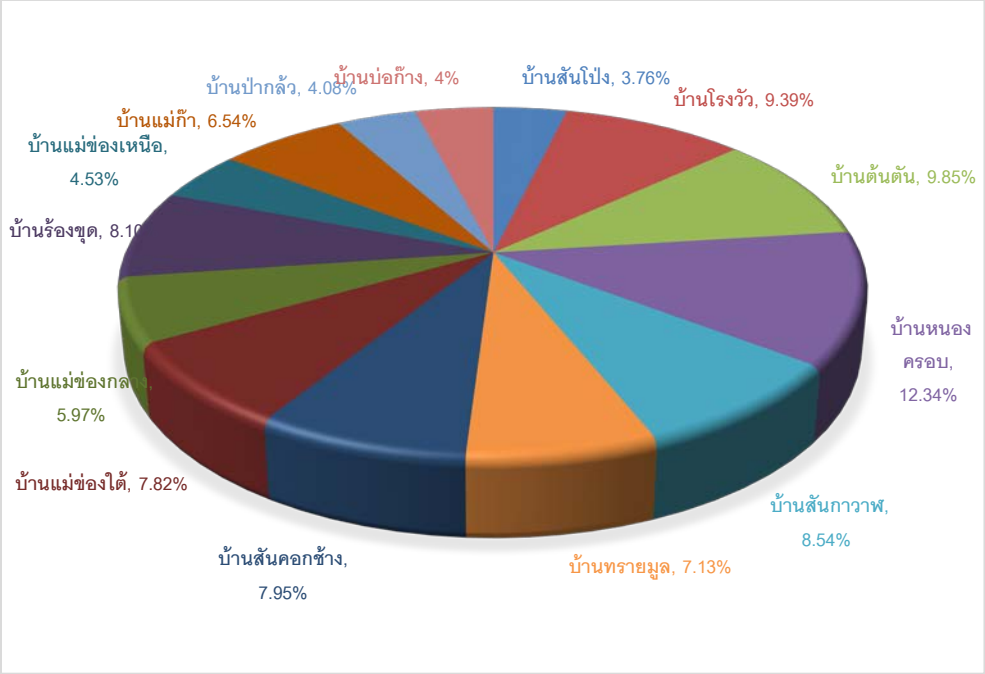
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) (สุวิมล, 2549) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ จำนวน 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถาม โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 404 ตัวอย่าง (ดังรูปภาพที่ 1)



รูปภาพที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามที่อยู่อาศัย (n=404)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	39.49
หญิง	239	60.51
รวม	**394**	**100.00**

(n = 404 ราย) หมายเหตุ: ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 9 ราย
ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.51 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
อายุ 20 – 29 ปี	6	1.49
อายุ 30 – 39 ปี	23	5.71
อายุ 40 – 49 ปี	50	12.41
อายุ 50 – 59 ปี	151	37.37
อายุ 60 ปีขึ้นไป	171	42.43
รวม	**403**	**100.00**

(n = 404) หมายเหตุ: ไม่ระบุข้อมูลจำนวน 1 ราย
ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม 2563

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.43 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.37 อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.41 อายุ 30 -39 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.71 อายุ 20 -29 ปี จำนวน 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.49 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	225	55.69
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	112	27.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	31	7.67
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	27	6.68
ปริญญาตรี	9	2.23
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**404**	**100.00**

(n = 404 ราย) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.69 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.72 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.67 ระดับอนุปริญญา จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.68 และระดับปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐ	8	1.99
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.74
พนักงานบริษัทเอกชน	21	5.21
เกษตรกรรม	130	32.26
รับจ้างทั่วไป	161	39.95
ธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย	80	19.85
รวม	**403**	**100.00**

หมายเหตุ: ไม่ระบุข้อมูลจำนวน 1 ราย
(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลใน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.95 รองลงมาได้แก่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.26 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.85 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 5.21 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.99 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงรายได้ของครัวเรือน

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	111	27.48
ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	229	56.68
10,001 – 15,000 บาท	41	10.15
15,001 – 20,000 บาท	19	4.70
20,001 – 25,000 บาท	2	0.50
25,001 – 30,000 บาท	-	-
30,001 – 35,000 บาท	-	-
35,001 – 40,000 บาท	2	0.50
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	**404**	**100.00**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.68 รองลงมาได้แก่ ช่วงไมเกิน 5,000 บาท จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.48 ช่วงรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.15 ช่วงรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.70 ช่วงรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 และช่วงรายได้ระหว่าง 35,001 – 40,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการเข้ามาใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	240	61.86
2 – 3 ครั้งต่อเดือน	119	30.67
4 – 5 ครั้งต่อเดือน	14	3.61
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	15	3.87
รวม	**338**	**100.00**

หมายเหตุ: ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 66 ราย

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.86 รองลงมาได้แก่ 2 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.67 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.87 และ 4 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อันดับ 1 กองสวัสดิการสังคม	286	72.04
อันดับ 2 กองคลัง	184	46.35
อันดับ 3 กองส่งเสริมการเกษตร	81	20.40
อันดับ 4 กองช่าง	77	19.40
อันดับ 5 กองการศึกษา	11	2.78
อันดับ 6 สำนักปลัด	5	1.27

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการส่วนงาน ดังต่อไปนี้ อันดับ 1 กองสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 72.04) รองลงมา อันดับ 2 กองคลัง (ร้อยละ 46.35) อันดับ 3 กองส่งเสริมการเกษตร (ร้อยละ 20.40) อันดับ 4 กองช่าง (ร้อยละ 19.40) อันดับ 5 กองการศึกษา (ร้อยละ 2.78) และอันดับ 6 สำนักปลัด (ร้อยละ 1.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อันดับ 1 ขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น	286	72.04
อันดับ 2 การใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย	210	51.98
อันดับ 3 การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ	194	48.02
อันดับ 4 ขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย	65	16.09
อันดับ 5 อื่นๆ เช่น เข้าอบรมต่างๆ ตามที่ อบต.จัดขึ้น	55	13.61
อันดับ 6 การขอรับบริการกู้ภัยหรือการ รับ-ส่ง ผู้ป่วย	46	11.39
อันดับ 7 ขอรับบริการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน	39	9.65
อันดับ 8 ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์	26	6.44
อันดับ 9 การซ่อมแซมถนน สะพาน ป้ายบอกทาง	20	4.95

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการขอรับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ อันดับ 1 ขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น (ร้อยละ 72.04) รองลงมา อันดับ 2 การใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย (ร้อยละ 51.98) อันดับ 3 การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ (ร้อยละ 48.02) อันดับ 4 ขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย (ร้อยละ 16.09) อันดับ 5 อื่นๆ เช่น เข้าอบรมต่างๆที่ อบต.จัดขึ้น เช่นการอบรมเกษตร (ร้อยละ 13.61) อันดับ 6 การขอรับบริการกู้ภัย หรือการ รับ – ส่งผู้ป่วย (ร้อยละ 11.39) อันดับ 7 ขอรับบริการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน (ร้อยละ 9.65) อันดับ 8 ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ (ร้อยละ 6.44) และอันดับ 9 การซ่อมแซมถนน สะพานและป้ายบอกทาง (ร้อยละ 4.95) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน

ช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายละเอียด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.90	0.296	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	0.376	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.84	0.383	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.82	0.400	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.82	0.410	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.408	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.420	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.419	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	0.450	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.75	0.491	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.71	0.588	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.81**	**0.342**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง เรียงลำดับจากมาไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.90) ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ และความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.81) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.79) และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.75) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.92	0.283	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.86	0.369	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	0.368	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.85	0.372	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.85	0.381	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.375	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.436	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.79	0.426	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	0.433	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.72	0.511	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.69	0.565	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.81**	**0.327**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เรียงลำดับจากมาไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.92) ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ(ค่าเฉลี่ย = 4.86) ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการและความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.79) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลีย = 4.72) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.90	0.331	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.86	0.356	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	0.389	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.370	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.84	0.370	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.84	0.400	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.400	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.427	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.79	0.437	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.75	0.471	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.73	0.493	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.82**	**0.328**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4. 90) ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.86) ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.79) ความเพียงพอขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.75) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.90	0.312	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.86	0.343	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.358	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.86	0.356	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.85	0.374	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.85	0.372	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.396	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.83	0.398	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.81	0.414	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.77	0.488	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.76	0.472	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.83**	**0.321**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.90) ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการและความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.86) ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงานและความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.81) ความเพียงอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.77) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.91	0.309	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.86	0.374	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.85	0.363	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.85	0.374	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.374	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.372	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.82	0.426	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.81	0.410	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.427	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.76	0.480	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.74	0.505	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	0.339	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.91) ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.86) ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการและความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการและความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.81) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.76) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ	4.86	0.343	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.86	0.356	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.358	มากที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.358	มากที่สุด
ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ	4.85	0.365	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.85	0.374	มากที่สุด
ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	4.84	0.396	มากที่สุด
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.83	0.398	มากที่สุด
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.81	0.414	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	4.77	0.488	มากที่สุด
ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน	4.76	0.472	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.83**	**0.326**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการและความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย = 4.86) ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการและการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.81) ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.77) และความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน

ช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนสำนักปลัด

สำนักปลัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.85	0.356	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	4.85	0.368	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.379	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.82	0.385	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.79	0.406	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.79	0.416	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.76	0.426	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.81**	**0.318**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน **สำนักปลัด** ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานสำนักปลัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน และการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.82) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงานและความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.79) และความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนกองคลัง

กองคลัง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.85	0.356	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	4.85	0.368	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.379	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.82	0.385	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.79	0.406	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.79	0.416	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.76	0.426	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.81**	**0.332**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน **กองคลัง** ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานกองคลัง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานและการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.82) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน และความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.79) และความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนกองการศึกษา

กองการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.84	0.366	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.82	0.388	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.82	0.392	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.79	0.410	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.77	0.420	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	4.77	0.432	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.78	0.419	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.80**	**0.33**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน กองการศึกษา ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานกองการศึกษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.79)ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงานและการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.77) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนกองช่าง

กองช่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.84	0.368	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.83	0.372	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.82	0.385	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.79	0.405	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.78	0.421	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.76	0.425	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	4.76	0.435	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.80**	**0.337**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน กองช่างในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน กองช่าง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.82) ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.79) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.78) ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงานและการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนกองสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.85	0.368	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.84	0.375	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.82	0.387	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.80	0.399	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.80	0.403	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	4.78	0.415	มากที่สุด
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.76	0.435	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.80**	**0.339**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน กองสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.82) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงานและความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.80) การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.78) และอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ส่วนกองส่งเสริมการเกษตร

กองส่งเสริมการเกษตร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	4.85	0.358	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	4.83	0.372	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.83	0.392	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงาน	4.81	0.391	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.81	0.395	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน	4.78	0.415	มากที่สุด
การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	4.78	0.421	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.81**	**0.322**	**มากที่สุด**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อส่วนงาน กองส่งเสริมการเกษตรในภาพรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานกองส่งเสริมการเกษตร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ อัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.85) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.83) ความตรงต่อเวลาในการทำงานของพนักงานและความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.81) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน และการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.78) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมจรรยาบรรณของอาจารย์และผู้บริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- เจ้าหน้าที่ พนักงานมีไม่เพียงพอทำให้การบริการต่างๆล่าช้า

4.2 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- ควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ

4.3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าให้บริการเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ที่เป็นการพัฒนาคนในชุมชนมากขึ้น เช่น กิจกรรมสำหรับเยาวชนและผู้สูงอายุ

- มีการจัดกิจกรรมในการสร้างงาน เสริมสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชน

- ควรจัดหางบประมาณในการซ่อมแซม ปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง ไฟส่องสว่าง ให้ดีมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 5 ตารางแสดง การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 6 งาน ได้แก่

- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารภัย
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 30 เกณฑ์คะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจ

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

ตารางที่ 31 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำแนกตามส่วนงานในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน
งานด้านการศึกษา	4.83	96.60	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	96.60	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	96.40	10
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.81	96.20	10
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง	4.81	96.20	10
งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร	4.80	96.00	10
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.82**	**96.33**	**10**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

$$\text{คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนส่วนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

$$= \frac{96.60+96.60+96.40+96.40+96.40+96.20+96.00}{6}$$

$$= 96.33$$

เมื่อเทียบกับเกณฑ์แล้วจะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำแนกตามส่วนงานในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.33 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับอยู่ในระดับ 10 โดยในรายละเอียดพบว่า งานด้านการศึกษาและงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน (ร้อยละ 96.60) รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับ (ร้อยละ 96.40) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน (ร้อยละ 96.20) และงานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตรมีความพึงพอใจระดับ (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

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

ตารางที่ 32 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำแนกโครงสร้างการทำงานในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน
สำนักปลัด	4.81	96.20	10
กองคลัง	4.81	96.20	10
กองส่งเสริมการเกษตร	4.81	96.20	10
กองการศึกษา	4.80	96.00	10
กองช่าง	4.80	96.00	10
กองสวัสดิการสังคม	4.80	96.00	10
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.80**	**96.10**	**10**

(n = 404) ที่มา: จากการเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม 2563

$$\text{คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนส่วนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

$$= \frac{96.20 + 96.20 + 96.20 + 96.00 + 96.00 + 96.00 + 96.00}{6}$$

$$= 96.10$$

เมื่อเทียบกับเกณฑ์แล้วจะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำแนกตามโครงสร้างการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า สำนักปลัด กองคลังและกองส่งเสริมการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน (ร้อยละ 96.20) รองลงมา กองการศึกษา กองช่างและกองสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการสำรวจ

สรุปผลการสำรวจ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.51 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 ใช้บริการส่วนงานคลัง อันดับ 3 ใช้บริการกองส่งเสริมการเกษตร อันดับ 4 ใช้บริการกองช่าง อันดับ 5 ใช้บริการกองการศึกษาและอันดับ 6 ใช้บริการสำนักปลัด ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น มากที่สุด รองลงมาเข้ามาใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย อันดับ 3 การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อันดับ 4 ขอคำปรึกษาและบริการทางกฎหมาย อันดับ 5 อื่นๆ เช่น เข้าอบรมต่างๆ ที่ อบต.จัดขึ้น เช่นการอบรมเกษตร อันดับ 5 อื่นๆ เช่น เข้าอบรมต่างๆที่ อบต.จัดขึ้น เช่นการอบรมเกษตร อันดับ 6 การขอรับบริการกู้ภัยหรือการ รับ – ส่งผู้ป่วย และ อันดับ 7 ขอรับบริการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน อันดับ 8 ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ และอันดับ 9 การซ่อมแซมถนน สะพานและป้ายบอกทาง ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.82) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้ายเป็นลำดับสุดท้าย

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้ายเป็นลำดับสุดท้าย

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้ายเป็นลำดับสุดท้าย

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้ายเป็นลำดับสุดท้าย

ทั้งนี้ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 33 แสดงการเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน ในภาพรวม

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
งานด้านการศึกษา	4.83	มากที่สุด	1
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	มากที่สุด	2
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	มากที่สุด	3
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.81	มากที่สุด	4
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง	4.81	มากที่สุด	5
งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร	4.80	มากที่สุด	6

โดยพบว่า **งานด้านการศึกษาและงานด้านรายได้หรือภาษี** มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.83) อันดับที่ 2 ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.82) อันดับที่ 3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกส่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย = 4.81) และอันดับที่ 4 ได้แก่ งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ซึ่งในแต่ละส่วนก็สามารถให้บริการแก่ประชาชน จนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน โดยสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเสมอภาคในการให้บริการ

ความสะดวกสบายในการติดต่อเข้าใช้บริการ และความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงาน

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะพบว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าในทุกงาน แต่หากพิจารณาถึงความพึงพอใจในลำดับท้ายสุดของแต่ละงานจะพบว่า เป็นประเด็นเกี่ยวกับ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการยังคงเป็นปัญหาในการสำคัญแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า ซึ่งอาจจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงปัญหาดังกล่าว รวมทั้งมีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ และได้รับความพึงพอใจในส่วนนี้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักปลัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้าย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้าย

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้าย

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ เป็นลำดับสุดท้าย

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.80) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่ออัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้าย

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.81) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเรื่องอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ เป็นลำดับสุดท้าย

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในทั้ง 6 ส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 34 แสดงการเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 ส่วนงาน

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
สำนักปลัด	4.81	มากที่สุด	1
กองคลัง	4.81	มากที่สุด	2
กองส่งเสริมการเกษตร	4.81	มากที่สุด	3
กองการศึกษา	4.80	มากที่สุด	4
กองช่าง	4.80	มากที่สุด	5
กองสวัสดิการสังคม	4.80	มากที่สุด	6

โดยพบว่า **สำนักปลัด กองคลังและกองส่งเสริมการเกษตร** มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.81) รองลงมาได้แก่ กองการศึกษา กองช่างและกองสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ซึ่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก โดยอัธยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงความพึงพอใจในลำดับท้ายสุดของแต่ละส่วนงานจะพบว่า เป็นประเด็นเกี่ยวกับ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการและการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ ยังคงเป็นประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับท้ายซึ่งประเด็นดังกล่าวนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเป็นอย่างไรอาจจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นดังกล่าว เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการให้มากขึ้นในอนาคตต่อไป

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- เจ้าหน้าที่ พนักงานมีไม่เพียงพอทำให้การบริการต่างๆล่าช้า

2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

- ควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ

3. ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าให้บริการเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ที่เป็นการพัฒนาคนในชุมชนมากขึ้น เช่น กิจกรรมสำหรับเยาวชนและผู้สูงอายุ
- มีการจัดกิจกรรมในการสร้างงาน เสริมสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชน
- ควรจัดหางบประมาณในการซ่อมแซม ปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง ไฟส่องสว่าง ให้ดีมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). **ประกาศเรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558**. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **การบริหารงานบุคคล.** (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม์มาธิราช.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ.** เข้าถึงได้จาก http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2555). **คำอธิบายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชัชวาล ทัตศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมายการวัด และการประยุกต์ใน ระบบบริหารภาครัฐไทย.** วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.

องค์การบริหารส่วนตำบลสะลวง. (2562) **เว็บไซต์หน่วยงาน องค์การบริการส่วนตำบลสะลวง**. เข้าถึงได้จาก http://www.saluanglocal.go.th/.

Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personalit**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพการเก็บข้อมูล








AMONE

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตรและงานด้านการศึกษา รวมถึงการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองการศึกษา กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
จำนวน 6 ส่วนงาน
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

ผู้วิจัยขอความกรุณาในการตอบแบบสำรวจให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ จะนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าต่อไป เพื่อให้เกิดคุณภาพตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

ชื่อหมู่บ้าน..... **หมู่ที่**.....

1. เพศ

❍ 1. ชาย ❍ 2. หญิง ❍ 3. เพศทางเลือก

2. อายุ

❍ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ❍ 2. อายุ 20 - 29 ปี ❍ 3. อายุ 30 – 39 ปี
❍ 4. อายุ 40 – 49 ปี ❍ 5. อายุ 50 – 59 ปี ❍ 6. อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ 1. ประถมศึกษา ❍ 2. ม.ต้น หรือเทียบเท่า ❍ 3. ม.ปลาย หรือเทียบเท่า
❍ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ❍ 5. ปริญญาตรี ❍ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

❍ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐ ❍ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
❍ 4. เกษตรกรรม ❍ 5. รับจ้างทั่วไป ❍ 6. ธุรกิจส่วนตัว ระบุ.....
❍ 7. อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน

❍ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท ❍ 2. 5,001-10,000 บาท ❍ 3. 10,001-15,000 บาท
❍ 4. 15,001-20,000 บาท ❍ 5. 20,001-25,000 บาท ❍ 6. 25,001-30,000 บาท
❍ 7. 30,001-35,000 บาท ❍ 8. 30,501-40,000 บาท ❍ 9. มากกว่า 40,000 บาท

6. ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวนกี่ครั้งต่อเดือน (โดยประมาณ)

❍ 1. 1 ครั้งต่อเดือน ❍ 2. 2-3 ครั้งต่อเดือน ❍ 3. 4-5 ครั้งต่อเดือน ❍ 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

7. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อขอรับบริการในส่วนงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍ 1. สำนักปลัด ❍ 2. กองคลัง ❍ 3. กองการศึกษา
❍ 4. กองช่าง ❍ 5. กองสวัสดิการสังคม ❍ 6. กองส่งเสริมการเกษตร
❍ 7. อื่นๆ.....

8. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน (ต่อ)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 งาน (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
5. งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร					
5.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
5.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
5.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
5.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
5.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
5.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
5.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
5.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
5.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
5.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
5.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					
6. งานด้านการศึกษา					
6.1 ความเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ					
6.2 ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ					
6.3 ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ให้บริการ					
6.4 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ					
6.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
6.6 ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ					
6.7 ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
6.8 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
6.9 ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของการปฏิบัติงาน					
6.10 ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ					
6.11 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 กอง

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า จำนวน 6 กอง (ต่อ)

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

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

4.1 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า

.....

.....

.....

4.3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊าให้บริการเพิ่มเติมของท่าน

.....

.....

.....

.. ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ