



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและพยากรณ์ทางการเกษตร
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตุลาคม 2563

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ขอความอนุเคราะห์ ให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น บัดนี้ผลการสำรวจ ได้มีการจัดทำสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี ในการนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้วทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลพื้นฐานและคำแนะนำ ในการจัดทำรายงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว ที่ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ตุลาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 404 ตัวอย่าง จากตัวแทนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 7,083 คน ในจำนวน 14 หมู่บ้าน ในเขตรับผิดชอบดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า 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 ส่วนใหญ่ใช้บริการ ส่วนงานกองสวัสดิการสังคม 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

ในด้านของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวน 6 งาน พบว่า งานด้านการศึกษาและงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.83) อันดับที่ 2 ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.82) อันดับที่ 3 งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย = 4.81) และอันดับที่ 4 ได้แก่ งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร (ค่าเฉลี่ย = 4.80) ซึ่งในแต่ละส่วนก็สามารถให้บริการแก่ประชาชน จนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน โดยสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเสมอภาค ในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อเข้าใช้บริการ และความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงาน

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

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

1. เป็นอิสระในการบริหารงานและมีความเป็นนิติบุคคล โดยรัฐบาลได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจในการบริหารงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดหางบประมาณ

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

3. เป็นการฝึกหัดให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการปกครอง รวมทั้งจะทำให้การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้นตรงเป่ามากที่สุดด้วย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546 (2546 : 22) มีอำนาจหน้าที่หลักในการดำเนินงานตาม มาตรา67 ภายใต้บทบังคับแห่งกฎหมายในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 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 นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

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

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

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

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

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

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

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

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตของเนื้อหาในการดำเนินการสำรวจประกอบด้วย

- 1.1 การให้บริการในงานจำนวน 6 งาน ประกอบด้วย
 - งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 - งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - งานด้านรายได้หรือภาษี
 - งานด้านส่งเสริมอาชีพการเกษตร
 - งานด้านการศึกษา

1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ส่วนงาน ประกอบด้วย

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

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอ สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 14 หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จำนวนทั้งสิ้น 7,083 ราย

3. ขอบเขตด้านเวลา การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ดำเนินการสำรวจข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2562 โดยเป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่รับบริการในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ระหว่าง 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562)

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินการสำรวจ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ จัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 1) ขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ

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

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัด ทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

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

2.2) หลักความเสมอภาค (The principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากรับบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

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

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งได้ 4 ประเภทคือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณและเทคโนโลยีขั้นสูง 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) บริการสาธารณสุขจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณสุขบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณสุขจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณสุขโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณสุขของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณสุขได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุข จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุข หมายถึง การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้ เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณสุข เพราะบริการสาธารณสุขเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณสุข เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆแล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณสุขของท้องถิ่นดังนี้

4.1) การบริการสาธารณสุขที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

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

4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและประชาสงเคราะห์เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พิંગพาดตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภนี้ 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 สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานความคิดการบริการสาธารณะรวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นอยู่ทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้การกลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่สามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริการชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

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

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้ บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการ ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆดังนี้

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้ การมองคุณภาพมีหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos,1984 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฑ,2552) ได้ กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

- (1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจาก ผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
- (2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
- (3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการ บริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- (4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณา หลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
- (5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที โดยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือใน
ชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการโดยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟและคูก (Steve and Cook,1995 : 53 ชัชวาล ทัดศิริวัช,2552) ยังชี้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร ที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างชัดเจน

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและให้ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่อุปกรณ์ ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เค้าจะได้รับเมื่อเขาเข้าไปใช้บริการหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจยอมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml,Parasuraman and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช,2552)ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่า การให้บริการเป็นอย่างดีอันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อนำมาสู่ผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเช่นการให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

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

ความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

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

3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคลสองคนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้น อย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร(select) การประมวล(organize) และการตีความ(interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้น ดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับ ความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality)ประกอบไปด้วย

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบ ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและ แนวโน้ม ของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
5. บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือสถานการณ์
6. การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของ การทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีต ที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็น ตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้นกุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เฉพาะมิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือบุคคลกลุ่มใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะอาด หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมึลักษณะปฏิบัติได้ง่ายและสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

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 ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจให้บริการที่ดี”
3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ในการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อโดยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำให้ได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตามก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ
4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่

ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ ความสนใจ ต่องานที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดตาม ประการที่ชัดเจนการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การ สร้างน้ำใจให้บริการให้ เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุก คนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริม ให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการ ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และ ผลสะท้อนกลับว่ามี ข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการการประกันคุณภาพ คือ การ กำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะ ปรับปรุงการให้บริการอย่างไรเช่นงานเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงหรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้าน บริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะการทำให้ ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า
จำนวน 6 งาน**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

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

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊า
จำนวน 6 งาน (ต่อ)**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มาก ที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปาน กลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ำ
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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กีฬา 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 อธิยาศัยไมตรี 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 อธิยาศัยไมตรี 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 อธิยาศัยไมตรี และความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
3.4 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
3.5 การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการ					
3.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
3.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า 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 อธิยาศัยไมตรี 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 อธิยาศัยไมตรี 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 อธิยาศัยไมตรี 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