



รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

เทศบาลตำบลแม่กา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากเทศบาลตำบลแม่กา ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน คือ

๑. งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร)

๒. งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า)

๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย)

๔. งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี)

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

สำรวจประชากรผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร)	๔.๘๘	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๗.๖๑	๑๐
งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า)	๔.๘๖	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๑๓	๑๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย)	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๕๓	๑๐
งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี)	๔.๘๐	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐
เฉลี่ย	๔.๘๖	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.88 ± 0.28 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.86 ± 0.32 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๓ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.88 ± 0.29 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๓ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ± 0.37 คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน ของเทศบาล
ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึง
พอใจเฉลี่ย 4.46 ± 0.32 คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๘ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่
ระดับ ๑๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๔
๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย	๗
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลแม่กา	๙
๒.๗ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๘
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๒๔
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๒๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๕
๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๒๕
๓.๖ การประเมินผล	๒๕
บทที่ ๔ ผลการวิจัยและอภิปรายผล	
๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข	๒๗
(งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร	
หรือสถานที่ละสมอาหาร)	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า)	๓๒
๔.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย)	๓๓/
๔.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี)	๔๒
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย	
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๔๓/
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๔๓/
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๔๓/
เอกสารอ้างอิง	๔๔
ภาคผนวก	๕๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลแม่กา คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นของตนเอง ในฐานะที่เป็นกลไกการบริหารราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ และการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ในการขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงจำเป็นที่จะต้องยกระดับกลไกการดำเนินการให้ทันสมัย คือเป็นกลไกที่เป็นที่พึงของประชาชนและไว้วางใจได้ โดยมีหลักการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูง และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่มีการสานพลังทุกภาคส่วน สร้างนวัตกรรม และปรับสู่ความเป็นดิจิทัล กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถูกต้องรวดเร็วเป็นพระราชกฤษฎีกา ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลแม่กาในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่กา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้กำหนดให้ประชากร คือ ผู้รับบริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ความรับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ใช้บริการงานด้านต่าง ๆ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel Wit ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า “รัฐบาลท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน” (Daniel Wit, ๑๙๖๓)

William V. Holloway ให้ความหมายไว้ว่า องค์การที่อาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง รวมไปถึงมีการบริหารงบประมาณการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (William V. Holloway, ๑๙๕๙)

John J. Clark ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง และหน่วยการปกครองดังกล่าวจะจัดตั้ง และอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (John J. Clarke, ๑๙๕๓)

Emile J. Sudy ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

William A. Robson ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (William A. Robson, ๑๙๕๓)

Haris G. Montagu ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, ๑๙๔๔)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, ๒๕๒๖)

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

โกวิท พวงงาม ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีจำนวนประชากรตามที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหาร และปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง (โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๐)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่
๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง
๔. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ องค์การฝ่ายบริหาร และ องค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรกรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการ

ปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้นับว่ามีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในการที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, ๒๕๑๘)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอื่นต่างออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวัง และได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจ และการดำเนินถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมอง

รวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๔ องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น (อุทัย ทิรัญโต, ๒๕๒๓)

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ คือ

๑. สถานะตามกฎหมาย
๒. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่
๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่
๔. องค์การนิติบุคคล
๕. การเลือกตั้ง
๖. อิสระในการปกครองตนเอง
๗. งบประมาณของตนเอง
๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานะตามกฎหมาย พื้นที่ การกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย (นภาพร จิระนนท์ประวัตติ, ๒๕๕๗)

การปกครองท้องถิ่นได้มีการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกภายหลังการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พ.ศ. ๒๔๗๕ ในนามเทศบาล ในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และโครงสร้างการบริหารจัดการแบ่งเป็น ๒ องค์กร คือ สภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้ง ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่ด้านบริหาร

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง สภาจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๘๑) สุขาภิบาล (พ.ศ. ๒๔๙๕) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๙๘) และสภาตำบล (พ.ศ. ๒๔๙๙) แต่การปกครองท้องถิ่นไทยก็มิได้มีความเจริญก้าวหน้าที่โดดเด่นแต่อย่างใด ในบางยุค ยังมีความถดถอยด้วยซ้ำ ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำหน้าที่อย่างจริงจัง ยังขาดสิทธิอำนาจหลายประการในการปกครองขาดงบประมาณ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ได้มีการรับรองความสำคัญของ

การปกครองท้องถิ่นไว้หลายมาตรา การปกครองท้องถิ่นไทยจึงค่อยมีความเจริญขึ้นอีกครั้ง ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความเข้าใจจากฝ่ายรัฐบาลกลางก็ตาม

รัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ มาตรา ๒๓๗ - ๒๔๑ กำหนดไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการสาธารณะ งานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่เฉพาะตน ทั้งนี้โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนการกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่นนั้น ให้มีได้เท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติ กล่าวคือ ต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และยังมีอำนาจในการแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การลงโทษบุคลากรได้ตามกฎหมายบัญญัติด้วย ประชาชนมีสิทธิลงคะแนนถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยการเข้าชื่อและการลงคะแนนตามที่กฎหมายบัญญัติ ประชาชนสามารถเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ ประชาชนมีส่วนร่วมได้จากการลงประชามติโดยเฉพาะกับโครงการที่มีผลกระทบ กรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การฝึกอบรมส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วย

การปกครองท้องถิ่นของไทยมี ๒ แบบ คือ

๑. แบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีสมาชิก ๒๔-๔๘ คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด

- เทศบาล แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โครงสร้างแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารและคณะ

ฝ่ายบริหารโดย นายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (ในปัจจุบันผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงทั้งหมด)

- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พัฒนามาจากสภาตำบล (พรบ. สภาตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗/๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖) ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ผู้บริหารอยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายก อบต. ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่บริหารงาน อยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

๒. แบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

- กรุงเทพมหานคร (กทม.) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ กับ พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้เปิดโอกาสให้การบริหารราชการกรุงเทพมหานครเป็นอิสระจากการปกครองส่วนกลาง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

สภาเขต ประกอบด้วยสมาชิกสภาเขตจาก ๕๐ เขต ใน กทม. ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติเฉพาะในพื้นที่เขต

สำนักงานเขต ประกอบด้วยคณะเจ้าหน้าที่ที่มาจากการว่าจ้าง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในแต่ละเขตภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

สภากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสมาชิกสภากทม. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

- เมืองพัทยา ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมือง พัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ และปรับปรุงใน พ.ศ. ๒๕๔๒ มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย

สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วยสมาชิกสภาเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

นายกเมืองพัทยา มีหน้าที่ในการบริหารงานเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลแม็กกา

๑. ข้อมูลทั่วไป

ตำบลแม็กกาอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นตำบลหน้าด่านของจังหวัดพะเยา เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลบ้านร่อง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง โดยมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๓๑.๖๙๖ ตารางกิโลเมตร หรือ ๘๒,๓๑๐ ไร่ และเป็นเนื้อที่สำหรับที่อยู่อาศัยจำนวน ๘,๕๔๐ ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลอื่นๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- ทิศใต้ ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลบ้านร่อง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลแม่ณาเรือและตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

เทศบาลตำบลแม่กา ตั้งอยู่เลขที่ ๒๕๙ หมู่ที่ ๔ บ้านโทกหวาก อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตั้งสำนักงานเทศบาล อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยา ประมาณ ๑๕ กิโลเมตรตราเทศบาล

ประวัติความเป็นมาตำบลแม่กา

ตำบลแม่กามีลำห้วยแม่กาและน้ำแม่ต้า ซึ่งไหลมาบรรจบกันที่หมู่บ้านแม่กาหลวง ห่างจากถนนชุปเปอร์ไฮเวย์ (ถนนพหลโยธิน) ประมาณ ๕๐๐ เมตร ซึ่งก่อตั้งได้ประมาณ ๖๐ ปีเศษ แต่เดิมแล้วพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่ารก ไม่มีผู้คนมาอาศัยอยู่ อุดมไปด้วยป่าไม้และสัตว์ป่านานาพันธุ์ บริเวณนี้จึงเป็นทางผ่านของบรรดาพ่อค้าทางเกวียน ซึ่งจะทำการบรรทุกสินค้า จากจังหวัดพะเยาเพื่อไปขายยังจังหวัดลำปาง พ่อค้าเหล่านี้จะเห็นภูมิศาสตร์ที่จะสามารถตั้งรกราก ทำไร่ทำสวนแรก ๆ ก็ ๔-๕ ครอบครัว ต่อมาจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำการตั้งเป็นหมู่บ้านขึ้นซึ่งประชากรส่วนใหญ่มาจากจังหวัดลำปางและอำเภองาว โดยหมู่บ้านที่ทำการจัดตั้งขึ้นก่อนคือ “บ้านแม่กาหลวง” เพราะหมู่บ้านนี้มีแม่น้ำไหลผ่านเดิมเรียกกันว่า “บ้านแม่กาน้ำล่อม” ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นบ้านแม่กาหลวง ต่อมาประชากรเกิดขึ้นหนาแน่น จึงตั้งขึ้นโดยมีหมู่บ้านหลาย ๆ หมู่เกิดขึ้นมาอีกมากมาย เช่น บ้านแม่กาโทกหวาก บ้านแม่กาห้วยเคียน บ้านแม่กาไร่ บ้านแม่กานาไร่เดียว บ้านแม่กาหัวทุ่ง บ้านแม่กาหม้อแกงทอง และบ้านแม่กาท่าข้าม และได้มีการรวบรวมบ้านแม่ต้าบุญโยงเข้าเป็นหมู่บ้านโดยตั้งชื่อเป็น “ตำบลแม่กา” สาเหตุที่เรียกว่าบ้านแม่กา คือ ในสมัยก่อนเดิมมาแล้ว ชาวบ้านที่อพยพมาไม่มากนัก แต่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นในหมู่บ้าน คือ ได้มีพ่อค้าเกวียนเดินทางผ่านมาแวะพักนอนที่ใต้ต้นตะเคียนใหญ่ใกล้ลำห้วย ขณะกำลังทานอาหารกลางวัน พ่อค้าเอาหม้อแกงไปต้กน้ำที่ลำห้วย พอตกกลางคืนก็เกิดอาถรรพ์มีเสียงมาคาบเอาพ่อค้าคนที่ไปต้กน้ำที่ลำห้วยกิน และถ้าส่วนใหญ่ถ้าหมู่บ้านใด มีอีการล้อมรอบ ๆ หมู่บ้านก็จะมีคนในหมู่บ้านตาย ๑ คน เป็นเช่นนี้บ่อย ๆ ชาวบ้านจึงได้ตั้งชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านแม่กา” และด้วยอาถรรพ์ของลำห้วยจึงตั้งชื่อห้วยว่า “ห้วยแม่กา” ห้วยแม่กาจะมีน้ำไหลตลอดปีโดยไม่มีวันแห้งเลย トラบจนวันนี้

ประวัติความเป็นมาของการปกครองของตำบลแม่กา

แต่เดิมบ้านแม่กาเป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตการปกครองของตำบลจำป่าหวาย อำเภอพะเยา จังหวัดเชียงราย ได้แยกออกจากเขตการปกครองของตำบลจำป่าหวายเป็นตำบลแม่กา เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๖ และได้ยกฐานะเป็นนิติบุคคลปกครองในรูปแบบสภาตำบล เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๓๗ ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๓๙ และได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลแม่กา เมื่อวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ตำบลแม่กามีความเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ กล่าวคือเป็นที่ตั้งอนุสาวรีย์ของ ร้อยเอกแฮนด์ มาร์คอส เย็นเช่น นายตำรวจไทยชาวเดนมาร์ค ซึ่งเสียชีวิตขณะที่คุมกำลังตำรวจปราบปรามกบฏเงี้ยวเมืองล้านนา เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๔๔๕ ซึ่งตรงกับสมัยรัชกาลที่ ๕ นอกจากนี้ยังค้นพบแหล่งโบราณคดีลักษณะเตาเผาโบราณ พระพุทธรูปชากวัด เจดีย์ และสิ่งก่อสร้าง ซึ่งมีอายุกว่า ๗๐๐ ปี

๒. สภาพภูมิศาสตร์

ภูมิประเทศตำบลแม่กา โดยทั่วไปพื้นที่ทางทิศใต้และทิศตะวันตกเป็นเนินเขาและเชิงเขาเป็นป่าเขา จึงเป็นแหล่งกำเนิดลำน้ำหลายสายไหลผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ ไปทางทิศเหนือลงสู่กว๊านพะเยา พื้นที่ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มและที่ราบเชิงเขา ตำบลแม่กามีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๓๑.๖๙๖ ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่เกษตรประมาณ ๒๔,๖๓๗ ไร่ เป็นพื้นที่ป่าไม้ไผ่ชนิดต่างๆ ตามเนินเขา อยู่ทางทิศใต้และทิศตะวันตกและเป็นป่าไม้สักและไม้เบญจพรรณ ประมาณ ๕๑,๒๕๓ ไร่ และเป็นพื้นที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ประมาณ ๘,๔๕๐ ไร่ ตำบลแม่กาแบ่งเขตการปกครองออกเป็นหมู่บ้าน มีจำนวนทั้งหมด ๑๘ หมู่บ้าน ประชากรจัดตั้งบ้านเรือนอยู่สองฟากถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข ๑) จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ตั้งอยู่ตามถนนสวนแยกจากเขตถนนพหลโยธิน จำนวน ๔ หมู่บ้าน และตั้งอยู่สองฟากถนนสายพะเยา-วังเหนือ ๑ หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน ประมาณ ๔,๖๖๖ ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น ๑๙,๐๑๘ คน แบ่งเขตการปกครองออกเป็นหมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๘ หมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

- หมู่ที่ ๑ บ้านหม้อแกงทอง
- หมู่ที่ ๒ บ้านห้วยเคียน
- หมู่ที่ ๓ บ้านแม่กาหลวง
- หมู่ที่ ๔ บ้านโถกหวาก
- หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ต๋ำบุญโยง
- หมู่ที่ ๖ บ้านแม่กาไร่
- หมู่ที่ ๗ บ้านเวียงบัว
- หมู่ที่ ๘ บ้านแม่ต๋ำบุญโยง
- หมู่ที่ ๙ บ้านแม่ต๋ำบุญโยง
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านแม่กาท่าข้าม
- หมู่ที่ ๑๑ บ้านแม่ต๋ำบุญโยง
- หมู่ที่ ๑๒ บ้านแม่กาหัวทุ่ง
- หมู่ที่ ๑๓ บ้านหนองแก้ว
- หมู่ที่ ๑๔ บ้านนาไร่เดียว
- หมู่ที่ ๑๕ บ้านเกษตรสุข
- หมู่ที่ ๑๖ บ้านแม่กาห้วยเคียน
- หมู่ที่ ๑๗ บ้านแม่กาโถกหวาก
- หมู่ที่ ๑๘ บ้านแม่ต๋ำน้อย

ตารางข้อมูลแสดงจำนวนประชากรตำบลแม่กา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านหม้อแกงทอง	380	379	759	424
2	บ้านแม่กาห้วยเคียน	1,703	2,793	4,496	937
3	บ้านแม่กาหลวง	352	357	709	255
4	บ้านโศกหวาก	370	422	792	435
5	บ้านแม่ด่านสุโยง	385	444	829	352
6	บ้านแม่กาไร่	452	466	918	382
7	บ้านบัว	310	303	613	186
8	บ้านแม่ด่านสุโยง	248	285	533	300
9	บ้านแม่ด่านสุโยง	526	547	1,073	394
10	บ้านแม่กาท่าข้าม	263	267	530	200
11	บ้านแม่ด่านสุโยง	270	269	539	210
12	บ้านแม่กาห้วยทุ่ง	134	155	289	154
13	บ้านหนองแก้ว	281	284	565	193
14	บ้านแม่กาไร่เดียว	154	173	327	116
15	บ้านเกษตรสุข	199	187	386	254
16	บ้านแม่กาห้วยเคียน	457	527	984	1,095
17	บ้านแม่กาโศกหวาก	212	272	484	173
18	บ้านแม่ด่านน้อย	242	254	496	148
	รวมทั้งสิ้น	6,940	8,385	15,325	6,209

ที่มาข้อมูล : ศูนย์ข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่กา

๓. ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู

- ฤดูร้อน อยู่ระหว่างเดือน มีนาคม-เดือน พฤษภาคม
- ฤดูฝน อยู่ระหว่างเดือน มิถุนายน - เดือน ตุลาคม
- ฤดูหนาว อยู่ระหว่างเดือน พฤศจิกายน - เดือน กุมภาพันธ์

๔. แหล่งน้ำและปริมาณน้ำในรอบปี

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำห้วยมาจากน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่านตำบลแม่กลางสู่กว๊านพะเยาหลายสาย ซึ่งมีต้นกำเนิดจากเทือกเขาทางทิศใต้และทิศตะวันตก เช่น ลำน้ำแม่ต้า ลำน้ำห้วยเคียน ลำน้ำห้วยเกียง ลำน้ำห้วยแม่เนาปอย

๒. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

๒.๑. ฝ่ายทุ่งเจียบ กั้นลำน้ำแม่ต้าที่บ้าน หมู่ที่ ๒ พื้นที่รับประโยชน์ประมาณ ๒,๓๖๕ ไร่

๒.๒. ฝ่ายวังดินขาว กั้นลำน้ำแม่ต้าที่บ้าน หมู่ที่ ๖ พื้นที่รับประโยชน์ประมาณ ๖,๐๖๐ ไร่

๒.๓. ฝ่ายวังปุย กั้นลำน้ำแม่ต้าที่บ้าน หมู่ที่ ๘ พื้นที่รับประโยชน์ประมาณ ๓,๙๐๐ ไร่

๒.๔. ทำนบดินสระน้ำ กั้นลำน้ำบ้าน หมู่ที่ ๑๔ พื้นที่รับประโยชน์ประมาณ ๕๐ ไร่

๒.๕. อ่างเก็บน้ำห้วยแม่เนาปอย กั้นลำน้ำห้วยแม่เนาปอย หมู่ที่ ๑๐ พื้นที่รับประโยชน์ประมาณ ๒,๔๒๖ ไร่

๒.๖. สระเก็บน้ำในไร่นา ขนาดความจุ ๑,๒๖๐ ลูกบาศก์เมตร จำนวน ๑๘๒ แห่ง

๕. สภาพเศรษฐกิจและสังคม

ตั้งแต่ดั้งเดิมประชากรในตำบลแม่กลางส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือ การทำนาข้าว การทำไร่ข้าวโพด พักทอง ชিং การปลูกผลไม้ เช่น ลิ้นจี่ ลำไย บางส่วนก็ประกอบอาชีพด้านการค้าขาย และรับจ้างเมื่อหมดฤดูทำนา เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ก็เป็นการเลี้ยงเพื่อใช้แรงงานหรือเลี้ยงเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือน เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่ ในปัจจุบันเนื่องจากมีสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐเข้ามาตั้งอยู่ในพื้นที่หลายสถาบันหลายองค์กร จึงทำให้มีประชากรแฝงรวมอยู่ในเขตพื้นที่มาจากสภาพการทางสังคมในปัจจุบันทำให้สภาพสังคมของชุมชนตำบลแม่กลางเปลี่ยนแปลงไป สามารถกำหนดได้เป็น ๓ ลักษณะ

➤ ชุมชนกึ่งเมือง เป็นพื้นที่ของหมู่บ้านที่มีเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองพะเยา ประชากรในพื้นที่จะประกอบอาชีพค้าขาย รับราชการ รับจ้าง มากกว่าการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพียงอย่างเดียว

➤ ชุมชนกึ่งชนบท เป็นพื้นที่ชุมชนใหญ่ เดิมจะมีอาชีพทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีสถาบันและองค์กรต่างๆ เข้ามาอยู่ร่วม ทำให้มีการประกอบอาชีพค้าขาย อาชีพประกอบการและการให้บริการตลอดจนเป็นลูกจ้างขององค์กรและสถาบันต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

➤ ชุมชนเขตชนบทและชาวไทยภูเขา เป็นพื้นที่ชุมชนที่ปลูกบ้านอาศัยอยู่ในพื้นที่สูงเชิงเขา โดยเฉพาะบ้านแม่ต๋าน้อย หมู่ที่ ๑๘ ซึ่งเป็นหมู่บ้านชาวไทยภูเขา โดยเฉพาะประชากรจะประกอบอาชีพการเพาะปลูกพืชไร่ พืชสวน และหาของป่าเป็นส่วนใหญ่

๖. ข้อมูลสิ่งก่อสร้าง

สิ่งก่อสร้างขององค์กร สถาบัน สถานประกอบการ ตลอดจนบ้านเรือนของราษฎรตำบลแม่กา กำหนดได้เป็น ๓ ลักษณะ คือ

๖.๑. สถานที่ราชการ

๑. เทศบาลตำบลแม่กา ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ ๔ บ้านโทกหวาก
๒. มหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ ๒ บ้านห้วยเคียน
๓. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ ๒ บ้านห้วยเคียน
๔. โรงเรียน ประกอบด้วย
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๔ แห่ง
 - โรงเรียนระดับประถมศึกษา ๔ แห่ง
 - โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ๔ แห่ง
 - โรงเรียนฝึกอาชีพสหภาพคริสตจักรสำหรับผู้ด้อยโอกาสและชาวเขา ๑ แห่ง
๕. วัดในชุมชนตำบลแม่กา ๙ แห่ง
๖. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง
๗. ด้านตรวจแม่ต๋ำ/ป้อมตำรวจทางหลวง/ป้อมตำรวจชุมชน ๓ แห่ง
๘. สถานีวิจัยและทดสอบพันธุ์สัตว์จังหวัดพะเยา ๑ แห่ง
๙. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา ๑ แห่ง
๑๐. ศูนย์อุตสาหกรรมอัญมณีจังหวัดพะเยา ๑ แห่ง
๑๑. สถานีชลประทานอ่างเก็บน้ำภาคเหนือ ๑ แห่ง
๑๒. สถานีวนวัฒนวิจัยแม่กา ของกรมป่าไม้ ๑ แห่ง
๑๓. สถานีวิทยุกระจายเสียง ๒ แห่ง

๖.๒. สถานประกอบการเอกชน

๑. ปั้มน้ำมัน ๒ แห่ง
๒. โรงโม่หิน ๒ แห่ง
๓. แหล่งรวบรวมผลผลิตทางการเกษตร ๓๔ แห่ง
๔. ร้านอาหาร ๓๔ แห่ง
๕. หอพัก ๓๐๑ แห่ง

๗. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๗.๑. การคมนาคมขนส่ง: การคมนาคมขนส่งระหว่างตำบลใช้เส้นทางถนนเดินทางและการขนส่งมีเส้นทางที่สำคัญ จำนวน ๓ เส้นทาง คือ

๑. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ สายนครสวรรค์-เชียงใหม่ (ถนนพหลโยธิน) ตั้งแต่หมู่ที่ ๑๔-หมู่ที่ ๙ ความยาวประมาณ ๒๐ กิโลเมตร

๒. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลขสายพะเยา-วังเหนือ ตั้งแต่สามแยกวังเหนือบ้านเกษตรสุข หมู่ที่ ๑๕ ระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร

๓. ทางหลวงชนบทหมายเลขสายบ้านแม่กาโทกหวาก-ตำบลจำป่าหวาย ตั้งแต่สามแยกบ้านโทกหวาก หมู่ที่ ๔-บ้านร่องเข็ม หมู่ที่ ๖ ตำบลจำป่าหวาย ระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร ในส่วนของการให้บริการรถประจำทางมีรถยนต์รับจ้างประจำทางบริการตามถนนสายพะเยา-แม่กา (มหาวิทยาลัยพะเยา) และรถเมล์โดยสารสายเชียงใหม่ ลำปาง เชียงใหม่ แพร่ น่าน กรุงเทพฯ ผ่านตำบลแม่กา

๗.๒. การไฟฟ้า: ตำบลแม่กามีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน มีเพียงบ้านแม่ตำน้อย หมู่ที่ ๑๘ ซึ่งเป็นชุมชนชาวไทยภูเขาที่ใช้เฉพาะไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ ในส่วนของไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้า (ไฟกิ่ง) เพื่อให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ประชาชนที่ใช้เส้นทางในการสัญจรในเวลากลางคืน

๗.๓. การสื่อสารและโทรคมนาคม

- มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (เอกชน) ๑ แห่ง
- มีโทรศัพท์พื้นฐานและสาธารณะ ๑๖ แห่ง
- มีสถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ (บริการโทรศัพท์มือถือ) จำนวน ๑๘ แห่ง
- มีสถานีวิทยุ ๒ แห่ง
- มีระบบเสียงตามสายทุกหมู่บ้าน ๑๘ หมู่บ้าน

๘. โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

๘.๑. การใช้ที่ดิน: เทศบาลตำบลแม่กาได้รับคัดเลือกให้เป็นตำบลนำร่อง ๑ ใน ๘๑ ตำบลทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการชุมชนร่วมสร้างในเขตปฏิรูปที่ดินของสำนักงานปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม ตามนโยบายแผนแม่บทในเขตปฏิรูปที่ดินและแผนพัฒนาเป็นนิคมเศรษฐกิจพอเพียงในเขตปฏิรูปที่ดินร่วมขับเคลื่อนระหว่าง ๓ หน่วยงาน คือ เทศบาลตำบลแม่กา มหาวิทยาลัยพะเยา และสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจังหวัดพะเยา เพื่อพัฒนาศักยภาพและพัฒนาการเกษตรจึงได้ร่วมกันพัฒนาที่ดินเบื้องต้น ๓ มิติ คือ

- การใช้ที่ดินเพื่อการเกษตรโดยปลูกพืชแบบครบวงจรและขยายสัตว์พันธุ์ดี
- การใช้ที่ดินเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว ออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ และส่งเสริมสภาพแวดล้อม
- การใช้ที่ดินเพื่อการขยายตัวของเมืองด้านที่อยู่อาศัย

๘.๒. การพัฒนาการเกษตรกรรม เทศบาลตำบลแม่กากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตร ตามแนวทางของโครงการชุมชนร่วมสร้าง โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาการเกษตร ดังนี้

๑. พืช ส่งเสริมสนับสนุนให้ปลูกพืชสวนครัวรั้วกินได้ การเพาะพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ พันธุ์ไม้ ผลต่างๆ และประสานกับบริษัท แอ็กโกร-ออน(ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อสนับสนุนการปลูกพืชแบบครบวงจรเพื่ออุตสาหกรรมการส่งออก

๒. สัตว์ ประสานกับสถานีวิจัยและทดสอบพันธุ์สัตว์พะเยาขับเคลื่อนโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์สัตว์ ๑ อปท. ๑ จังหวัด ของกองบำรุงพันธุ์สัตว์ กรมปศุสัตว์

๓. ประสานทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการประมงตำบลแม่กา

๔. ดำเนินการกั้นลำห้วยด้วยฝายคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อเก็บน้ำใช้ในการส่งเสริมการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์อย่างเพียงพอ

๔.๓. การท่องเที่ยว กีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ ตำบลแม่กามีภูมิประเทศและสิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าและเป็นการสร้างมูลค่าให้กับชุมชนตำบลแม่กาที่สามารถนำมาต่อยอด เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต ประกอบด้วยศักยภาพที่สามารถนำมาพัฒนาให้เกิดคุณค่า

๑. มีแหล่งโบราณคดีเตาเผาเวียงบัว สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

๒. มีอนุสาวรีย์ผู้เสียสละ ร้อยเอกแสนด์ มาร์คอส เยนเซน สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

๓. มีอ่างเก็บน้ำแม่ต้า สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

๔. มีหมู่บ้านชุมชนชาวเผ่า สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชนเผ่าลักษณะ Long Stay และ Home Stay

๕. มีพื้นที่ นสล. สามารถรองรับการจัดตั้งศูนย์ราชการ หน่วยงานบริการและอื่นๆ ในอนาคตได้

๔.๔. การปศุสัตว์ เทศบาลตำบลแม่กาได้ประสานกับสถานีวิจัยและทดสอบพันธุ์สัตว์พะเยา ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ร่วมกันดำเนินโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์สัตว์ ๑ อปท. ๑ จังหวัด ขยายสัตว์พันธุ์ดีเบื้องต้นจะส่งเสริมสัตว์พันธุ์ดี ๕ ประเภท คือ ไก่ เบ็ด สุกร โค กระบือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. สร้างรูปแบบระบบการพัฒนาพันธุ์สัตว์

๒. สร้างเครือข่ายปรับปรุงพันธุ์สัตว์และกระจายพันธุ์สัตว์ โดยการเพิ่มบทบาทของเกษตรกร ให้เกษตรกรเป็นศูนย์กลางในการปรับปรุงพันธุ์และการผลิตสัตว์พันธุ์ดี

๓. พัฒนาการผลิตผลิตภัณฑ์สัตว์คุณภาพดี ให้เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่นแบบวิสาหกิจชุมชนให้เพียงพอกับการบริโภคภายในท้องถิ่น เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ที่มั่นคงให้กับเกษตรกรรายย่อย ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๙. ด้านสังคม การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

๙.๑. ด้านการศึกษา เทศบาลตำบลแม่กา ได้ให้การดูแลสนับสนุนด้านดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๔ แห่ง และได้สนับสนุนอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม) ให้แก่ เด็กเล็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เด็กเล็กได้รับอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ และมีสุขภาพอนามัย

ที่ดีได้จัดตั้งคณะกรรมการการศึกษาตำบลแม่กาให้การสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษา โรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลแม่กา ประกอบด้วย สวัสดิการสมาชิกกลุ่มการศึกษา การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา การประชุมประจำเดือนคณะกรรมการการศึกษา โครงการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มการศึกษา สนับสนุนกิจกรรมโดยการส่งเสริมด้านคุณธรรม ด้านวิชาการ ด้านจริยธรรม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกีฬา ดนตรีและนันทนาการ เพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่การพัฒนาการศึกษาตำบลแม่กาและส่งเสริมให้เยาวชน เยาวชน มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ ด้านคุณธรรม ด้านจริยธรรม การพัฒนาบุคลิกภาพและด้านดนตรี กีฬา และนันทนาการ ปลูกกิจกรรมพัฒนาเยาวชน เพื่อพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและสังคม โดยมีความตระหนักในคุณค่าของการกีฬา ดนตรี และนันทนาการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

๙.๒. การศาสนา ประชากรชุมชนตำบลแม่กาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมีสถาบันส่งเสริมด้านศาสนา คือมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา มีวัดในชุมชนตำบลแม่กา จำนวน ๙ วัด ได้แก่ วัดหม้อแกงทอง วัดห้วยเคียน วัดแม่กาหลวง วัดเวียงบัว วัดแม่กาไร่ วัดโทกหวาก วัดหนองแก้ว วัดเกษตรสุข และวัดแม่ตำบุญโยง

วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

๑. ประเพณีประกาศสงกรานต์ แทนักษัตร ๑๒ ราศี วันที่ ๑๐,๑๑,๑๒ เดือน เมษายน ของทุกปี

๒. ประเพณีบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน เดือนเมษายน

๓. ประเพณีดำหัวผู้สูงอายุ (เทศกาลสงกรานต์) วันที่ ๑๒ เดือนเมษายน

๔. ประเพณีถวายเทียนพรรษา (เทศกาลเข้าพรรษา) เดือนกรกฎาคม

๕. ประเพณีถวายผ้ากฐิน (เทศกาลออกพรรษา) เดือนตุลาคม

๖. ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน

๗. งานบวงสรวงพอบขุนงำเมือง

๘. งานลั่นจี่และของดีเมืองพะเยา

๙.๓. ด้านการสาธารณสุข เทศบาลตำบลแม่กาได้จัดตั้งกลุ่มสาธารณสุขตำบลแม่กาทั้งระดับตำบลและระดับหมู่บ้าน เพื่อร่วมรณรงค์เผยแพร่การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านสาธารณสุข การดูแลสุขภาพ การโภชนาการ การป้องกันและรักษาโรค การรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้ถูกสุขลักษณะได้ จัดตั้งศูนย์กีฬา ดนตรี และนันทนาการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและสังคม โดยใช้กิจกรรมกีฬา ดนตรีและนันทนาการเป็นสื่อและสนับสนุนงบประมาณในการสร้างลานกีฬาให้ชุมชนเพื่อประกอบกิจกรรมของศูนย์กีฬา ดนตรี และนันทนาการ

๙.๔. ด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลแม่กาได้ให้การสนับสนุนจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ คนด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์ สนับสนุนงบประมาณสมทบเป็นกองทุนสวัสดิการกลุ่มต่างๆ จำนวน ๑๒ กลุ่ม ที่สมาชิกแต่ละกลุ่มได้ร่วมกันออมในกองทุนสวัสดิการกลุ่ม มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบ สาธารณภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และวาตภัย และเน้นบทบาทของครอบครัว สถาบันชุมชน หน่วยงาน อปพร. ในการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัย รวมทั้งปัญหาจากยาเสพติด อบายมุข โรคเอดส์ และแก้ไขปัญหาด้านอื่นๆ ภายในชุมชน ร่วมกับตำรวจชุมชนตำบลแม่กา ด้านตรวจแม่ค้า และตำรวจทางหลวง

๒.๗ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๗.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัก ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนหรือไม่ในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป (สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ๒๕๕๕)

Chatterjee ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการประเมินคุณภาพภายหลังการได้รับบริการหรือการบริโภค ความพึงพอใจในทางบวกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจยังถูกใช้เป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการ (Chatterjee et al., ๒๐๑๙)

พัฒนา พรหมณี ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล (พัฒนา พรหมณี, ๒๕๖๓)

๒.๗.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, ๒๕๔๔)

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม หรือบุคคล ทำให้เกิดประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ นำไปสู่การได้รับการตอบสนองแตกต่างกัน และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการได้ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่

ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ให้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่ เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะมีสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้ เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

๒.๗.๓ การสร้างความพึงพอใจ (สุนันทา เลหาพันธ์, ๒๕๕๑)

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลอาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้

๑. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตาม ความต้องการของบุคคล

๒. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งทีบุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตาม ความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

๓. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและทำ ทายตามความสามารถของแต่ละบุคคล

๔. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็น แรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความพึงพอใจ

๕. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ

๖. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้น

๗. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย

๘. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน

๙. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงานการ หมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

๑๐. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน

๑๑. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหา แนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๗.๔ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

หน้าที่ในการส่งต่อบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอ หรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน (Weber, ๑๙๖๖)

หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้ (Katz et al., ๑๙๗๘)

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

หลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ ๕ ข้อ ดังนี้ (Hoffman et al., ๒๐๐๖)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครองได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กรมการปกครอง, ๒๕๕๖)

๒.๗.๕ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๕๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๒.๗.๖ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้ำคู่, ๒๕๕๕)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งหมดก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ครอบคลุม ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) การจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) การบริการสถานีขนส่ง และ ๓) การประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ๒๕๕๙)

การศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมือง พิบูลมังสาหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงานของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอย ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์, ๒๕๕๐)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๔)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์โดยในภาพรวมทั้ง ๓ ภารกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๗๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๖)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และ ๓) งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่า

และการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๑๓) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๓)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔ จาก ๔ ภารกิจงาน คือ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙) ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) ๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ ๔) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๓) ทั้ง ๔ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๔)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว (นรินทร์ คลังพา, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (วุฒิไกร ดวงพิกุล, ๒๕๕๑)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมะนังพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมะนังพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอนใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนด และบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด และปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอนี้ไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๓.๖ การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม็กกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา นั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้จากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร)

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๖	๕๖.๐๐
หญิง	๕๔	๕๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๓๘.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๖๒.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๐	๐.๐๐

รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๑๔.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๗/๓	๗/๓.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๘	๘.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
พนักงานบริษัท	๑๕	๑๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒.๐๐
ค้าขาย	๕๑	๕๑.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๓	๓.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง/ประมง	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๔ คน (ร้อยละ ๕๔.๐๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๒ คน (ร้อยละ ๖๒.๐๐) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๗/๓ คน (ร้อยละ ๗/๓.๐๐) และอาชีพค้าขาย จำนวน ๕๑ คน (ร้อยละ ๕๑.๐๐)

๔.๑.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๐๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๖๕	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๓.๐๓	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๑	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๒	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๕๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๓.๖๖	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๑	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๔	๐.๒๒	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๒	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
รวม	๔.๘๕	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๖.๙๕	๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๙๕	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๐๑	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๙.๒๑	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
รวม	๔.๙๒	๐.๒๒	มากที่สุด	๙๘.๓๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๖	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๙	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๙๐	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๓	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแมก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.10, 99.01%, 10)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๔$, S.D. = ๐.๒๒, ๙๘.๘๑%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๖$, S.D. = ๐.๑๔, ๙๙.๒๑%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๓$, S.D. = ๐.๒๔, ๙๘.๖๑%, ๑๐)

๔.๑.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม็กกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๓.๕๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๖.๙๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๒	มากที่สุด	๙๘.๓๘	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๓.๖๒	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๓.๖๑	๑๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ของเทศบาลตำบลแม็กกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๒$, S.D. = ๐.๒๒, ๙๘.๓๘%, ๑๐)

๔.๑.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า)

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม็กกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๙	๖๙.๐๐
หญิง	๓๑	๓๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๔๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๑๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๐	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๖๒	๖๒.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๘	๑๘.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๘.๐๐
พนักงานบริษัท	๒๑	๒๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐

คาชาย	๑๘	๑๘.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๖	๑๖.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๕	๕.๐๐
เกษตรกรรม/บุคคลทั่วไป/ประมง	๓	๓.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๖๙ คน (ร้อยละ ๖๙.๐๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๔๓ คน (ร้อยละ ๔๓.๐๐) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๒ คน (ร้อยละ ๖๒.๐๐) และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๒๑ คน (ร้อยละ ๒๑.๐๐)

๔.๒.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๑๐	มากที่สุด	๙๙.๐๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓๕	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๓.๐๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๓	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
รวม	๔.๘๖	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๒๗	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๘๕	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๖	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๒๕	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๑	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
รวม	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๙๕	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๙๓	๐.๑๗	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๙	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
รวม	๔.๘๗	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๓๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๓.๖๒	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๔	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๓.๔๓	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๓.๘๒	๑๐
รวม	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๙๕	๑๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๕$, S.D. = ๐.๑๐, ๙๙.๐๑%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๔$, S.D. = ๐.๒๔, ๙๘.๘๑%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๓$, S.D. = ๐.๑๓, ๙๘.๖๑%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, S.D. = ๐.๓๑, ๙๓.๘๒%, ๑๐)

๔.๒.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๓.๒๓%	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๙๕%	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๓.๓๕%	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๙๕%	๑๐
รวม	๔.๘๖	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๑๓%	๑๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$, S.D. = ๐.๓๐, ๙๓.๓๕%, ๑๐)

๔.๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพกู้ภัย)

๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓/๓	๓/๓.๐๐
หญิง	๒๓/	๒๓/๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓/	๓๓/๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๓	๖๓.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓	๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๒๔	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๓๒	๓๒.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๒๐	๒๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒.๐๐
พนักงานบริษัท	๒๐	๒๐.๐๐

ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐๐
คาขาย	๑๒	๑๒.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๘	๑๘.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๒	๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๓ คน (ร้อยละ ๓๓.๐๐) อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๓ คน (ร้อยละ ๖๓.๐๐) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๓๒.๐๐) และอาชีพข้าราชการ และพนักงานบริษัท จำนวน ๒๐ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐)

๔.๓.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๐๐	มากที่สุด	๙๙.๒๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๓๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๑	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐

๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๖๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔.๓๒	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๔๖	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๒	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
๕. สามารถเลือกของการใช้บริการได้อย่าง อิสระ	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
รวม	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๑๙	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๙๔	๐.๑๔	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๒	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐
รวม	๔.๘๙	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓/๓	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๙	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๙	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐
รวม	๔.๘๗	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๔๗	๑๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม็กกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๖$, S.D. = ๐.๐๐, ๙๙.๒๑%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๔$, S.D. = ๐.๒๔, ๙๘.๘๑%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๔$, S.D. = ๐.๑๔, ๙๘.๘๑%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$, S.D. = ๐.๒๗, ๙๘.๒๒%, ๑๐)

๔.๓.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๖๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๑๙	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๔๗	๑๐
รวม	๔.๘๘	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๕๓	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ของเทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, S.D. = ๐.๒๓, ๙๗.๘๒%, ๑๐)

๔.๓.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี)

๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๖	๓๖.๐๐
หญิง	๖๔	๖๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๕	๕๕.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐	๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๘๖	๘๖.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑	๑.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๒๓	๒๓.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๒๓.๐๐

คาชาย	๓๔	๓๔.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๑	๑๑.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๐	๐.๐๐
เกษตรกรรม/บุคคลทั่วไป/ประมง	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน (ร้อยละ ๖๔.๐๐) อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๕ คน (ร้อยละ ๕๕.๐๐) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๒ คน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) และอาชีพค้าขาย จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๓๔.๐๐)

๔.๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๐	มากที่สุด	๙๘.๔๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๘๙	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๙	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
รวม	๔.๗๙	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๕.๘๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๐๗	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
รวม	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๖๕	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๕	๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๒๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๕๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๒	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๔.๔๖	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐

๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๗๕	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมะนังพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๓, S.D. = ๐.๒๐, ๙๘.๔๒\%, ๑๐$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๓๑, ๙๗.๖๒\%, ๑๐$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑, S.D. = ๐.๒๙, ๙๘.๒๒\%, ๑๐$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๘๒\%, ๑๐$)

๔.๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอมะนังพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๕.๘๔	๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๕๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
รวม	๔.๘๐	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$, S.D. = ๐.๓๔, ๙๖.๕๙%, ๑๐)

๔.๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ๒) งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) และ ๔) งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

งานด้านสาธารณสุข (งานการบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการ ของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีศักยภาพในการให้บริการระดับมากที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Chatterjee R and Suy R. An overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Journal of Social Sciences*;๓(๔), ๒๐๑๙.
- Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๓.
- Haris G. Montagu. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๔๔.
- Hoffman KD and Bateson JEG. Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South – Western, ๒๐๐๖.
- John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๓.
- Katz D and Kahn RL. The Social Psychology of Organizations. (๒nd ed). New York: John Wiley, ๑๙๗๘.
- Weber Max. The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Talcott Parson, (๔th ed). New York: The free Press, ๑๙๖๖.
- William A Robson. “Local Government” in encyclopedia of social science. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๓.
- William V Holloway. State and local government in the United States. New York: McGraw–Hill, ๑๙๕๙.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาส์นศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซีเพอร์เน็ท, ๒๕๕๐.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๙). โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัทมิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย) จำกัด.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิษณุเศษพรินทร์ติ้งเซ็นเตอร์, ๒๕๓๙.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.

ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์. (๒๕๕๐). ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นรินทร์ คลังผา. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

นภาพร จิระนนท์ประวัติ. การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน, ๒๕๕๗.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๔). <https://dictionary.orst.go.th/> เข้าถึงเมื่อ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๔). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔. ฟ้าใสก๊อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๕). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕. ฟ้าใสก๊อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๖). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖. ฟ้าใสก๊อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๗). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗. ฟ้าใสก๊อบปี อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๘). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘. ฟ้าใสก๊อบปี อุบลราชธานี.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

วุฒิไกร ดวงพิกุล. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก่งอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

สมิต ลัชณุกร. (๒๕๔๒). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

สุนันทา เลานันท์. (๒๕๕๑). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: แชนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมหอการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อนันต์ อนันตกุล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแมกกา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือ
สถานที่สะสมอาหาร)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานบริการการออกหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					

๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแมก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานกองช่าง (งานบริการด้านไฟฟ้า) เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท

ธุรกิจส่วนตัว

ค้าขาย

รับจ้าง/ลูกจ้าง

นิสิต/นักศึกษา

เกษียณ/ว่างงาน

เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแมก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย)

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการรถกู้ชีพ กู้ภัย) สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง
 นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน
 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแมก้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี)**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานกองคลัง (การให้บริการการรับชำระภาษี) เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้าง/ลูกจ้าง
 นิสิต/นักศึกษา เกษียณ/ว่างงาน
 เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....