



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ 2564

The Report in People Satisfaction of  
the Services of Mae Hong Son Provincial Administration  
Organization Fiscal Year 2021

โดยวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

## รายชื่อผู้วิจัย

### รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564

### The Report in People Satisfaction of the Services of Mae Hong Son Provincial Administration Organization Fiscal Year 2021

#### หัวหน้าโครงการ

อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ      วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

#### คณะนักวิจัย

ผศ.ดร.วีรวิชัย ปิยนนทศิลป์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์สัญญา พันธุ์แพง	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.คมศิลป์ ประสงค์สุข	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายกิตติ เขียวทอง	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวศุภวรรณ สุทธาวาสน์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวกวิณิดา ภมรภักดิ์ภูมิ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายศรายุทธ เกาคำ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายอนุสรณ์ คัมภีร์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายภูดิท อักษรดิษฐ์	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่


รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ 2564

The Report in People Satisfaction of  
the Services of Mae Hong son Provincial Administration Organization

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ

  
.....ที่ปรึกษา  
(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผศ.ดร.วรพงษ์ ปิยนนทศิลป์)

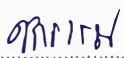
  
.....รองประธานกรรมการ  
(อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ)


  
.....กรรมการ  
(อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา)

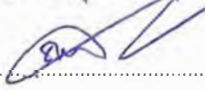
  
.....กรรมการ  
(อาจารย์สัญญา พันธุ์แพง)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.คมศิลป์ ประสงค์สุข)

.....กรรมการ  
(นายกิตติ เต็มทอง)

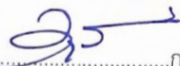
  
.....กรรมการ  
(นางสาวศุภวรรณ สุทธาวาสิน)

  
.....กรรมการ  
(นางสาววินิตา อมรภักคิภูมิ)

  
.....กรรมการ  
(นายศรยุทธ เงามคำ)

  
.....กรรมการ  
(นายภูดิท อักษรดิษฐ์)

ค



.....กรรมการและเลขานุการ  
(นายอนุสรณ์ คัมกีร์)



.....กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ  
(นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ)

## สารบัญ

	หน้า
รายชื่อผู้วิจัย.....	ก
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทคัดย่อ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ความสำคัญของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	6
2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	9
2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	10
2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	11
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	24
2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	30
2.9 ความพึงพอใจในการบริการ.....	32
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.11 กรอบแนวคิด.....	47
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>48</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การสร้างเครื่องมือ.....	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
3.6 การประเมินผลข้อมูล.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.1 งานเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ.....	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	55
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	55
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	56
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	57
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
ด้านความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการให้บริการ.....	59
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	60
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	61
4.2 งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำ.....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	66
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	66
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
ด้านความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการ ให้บริการและผลที่เกิดกับผู้เรียน.....	69
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	71
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	71
4.3 งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS.....	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	75
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	75
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	75
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	77
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	78
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	78

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	81
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	81
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	82
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	83
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	83
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	84
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	85
ตอนที่ 3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน.....	86
ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	88
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	88
<b>บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>93</b>
งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ.....	93
งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ.....	95
งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS.....	97
งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	99
คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	100
ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย.....	100
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>102</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>105</b>
การบันทึกข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS	
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS	
ภาพประกอบกิจกรรม	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการการศึกษาโรงเรียน อบจ.จังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	8
3.1	48
4.1	54
4.2	55
4.3	56
4.4	57
4.5	58
4.6	59
4.7	60
4.8	61
4.9	61
4.10	63
4.11	63
4.12	65
4.13	66
4.14	67
4.15	67
4.16	68
4.17	69
4.18	70



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	71
4.20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	72
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	73
4.23 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	75
4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	75
4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	76
4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	77
4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	77
4.29 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	79
4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	78
4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	80
4.33 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	81
4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	83
4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	83
4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	84
4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	85
4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 แสดงจำนวน และร้อยละความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดำเนินการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน.....	87
4.40 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	88
4.41 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	89
4.42 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	90
4.44 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของ ประชาชนและบริการสาธารณะ.....	91
4.45 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.....	91
4.46 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แม่ฮ่องสอน.....	92
4.47 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน.....	92

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
The Report in People Satisfaction of  
the Services of Mae Hong Son Provincial Administration  
Organization Fiscal Year 2021

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่เข้ารับบริการใน 4 งานบริการคือ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS และงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประจำปีงบประมาณ 2564

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 5 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชากรที่เข้ารับบริการใน 4 งานบริการในงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,152 คน เก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมี



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครองจะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147. อังใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28.)

- 1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518, หน้า 6-7.)
- 2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย

วิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, หน้า 29.) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญๆ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น 4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนา งานของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งาน ซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนอง ความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหาร จัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เป็น เครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการ ประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับแนวคิดของการกระจายอำนาจของ ท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการเครื่องจักรกล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณสุข 2) งานส่งเสริม และพัฒนาคนพิการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน 3) งานการจัดเก็บรายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน 4) งานส่งเสริม ผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และ 5) งานการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ ตามมิติที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

## 1.4 ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยศึกษา การให้บริการประชาชนโดยให้ครอบคลุมภารกิจหลักใน 5 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

โดยทำการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษานี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนครอบคลุม 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จำนวน 284,549 คนซึ่งเป็นประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การประเมินผล** หมายถึง กระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจ

**หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง** หมายถึง วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆในการให้บริการของประชาชนซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่างๆ ที่สัมพันธ์กับกิจการ ให้บริการประชาชนซึ่งประกอบด้วยอาคาร สถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการ ที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากงานบริการ 4 งานคือ งานบริการเครื่องจักรกลเพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ งานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด แม่ฮ่องสอน โครงการบริหารจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์และงานด้านการศึกษา ตาม กรอบการปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่ง อำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความต้องการจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้มีความเหมาะสมในการศึกษาและวิเคราะห์จึงขอเสนอทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้คือ

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
- 2.8 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2.9 ความพึงพอใจในการบริการ
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิด

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

##### 2.1.1 ข้อมูลทั่วไป

###### 1. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตั้งอยู่บนถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ.ศ. 2540 ซึ่งได้กำหนดให้มีหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เรียกว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด

จังหวัดแม่ฮ่องสอนตั้งอยู่ทางภาคเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศไทยระหว่างเส้นรุ้ง(ละติจูด) ที่ 17 องศา 38 ลิปดา -19 องศา 48 ลิปดาเหนือและเส้นแวง (ลองจิจูด) ที่ 97 องศา 20 ลิปดา -98 องศา 39 ลิปดาตะวันออกซึ่งห่างจากกรุงเทพมหานครมากที่สุด

ภาคเหนือมีระยะทางประมาณ 924 กิโลเมตรมีพื้นที่ประมาณ 12,6814.259 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 7,925,812.5 ไร่ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภาคเหนือและเป็นอันดับ 7 ของประเทศมีความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ 250 กิโลเมตรและกว้างประมาณ 95 กิโลเมตรมีอาณาเขตพรมแดนติดต่อกับสหภาพพม่าทุกอำเภอถึง 483 กิโลเมตรเป็นพรมแดนที่เป็นพื้นดินประมาณ 326 กิโลเมตรพรมแดนแม่น้ำสาละวิน 127 กิโลเมตรและแม่น้ำเมยประมาณ 30 กิโลเมตรอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

**ทิศเหนือและทิศตะวันตก** ติดต่อกับประเทศสหภาพพม่ารวม 3 รัฐ คือ รัฐฉานตอนใต้รัฐคะยาและรัฐกอกูโดยมีเทือกเขาถนนธงชัยตะวันตกแม่น้ำสาละวินและแม่น้ำเมยเป็นแนวพรมแดนกั้นระหว่างประเทศ

**ทิศใต้** ติดต่อกับอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยมีแม่น้ำยวมและแม่น้ำเงาเป็นแนวเขต

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับอำเภอเวียงแหง อำเภอเชียงดาว อำเภอแมริม อำเภอแม่แจ่ม อำเภอฮอดและอำเภอมก๋อยจังหวัดเชียงใหม่โดยมีเทือกเขาถนนธงชัยกลางและเทือกเขาถนนธงชัยตะวันออกเป็นแนวเขตจังหวัด

## 2. ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นทิวเขาสูงสลับซับซ้อนและยังคงเป็นป่าไม้ตามธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ โดยมีพื้นที่ป่าไม้ประมาณ 676,650 ไร่คิดเป็นร้อยละ 88.02 ของพื้นที่ทั้งจังหวัดมีทิวเขาเรียงตามแนวทิศเหนือ – ใต้ขนานกันซึ่งมีทิวเขาที่สำคัญคือทิวเขาแดนลาวอยู่ทางตอนเหนือสุดของจังหวัดเป็นแนวแบ่งเขตแดนประเทศไทยกับประเทศสหภาพพม่าและทิวเขาถนนธงชัยซึ่งประกอบด้วยทิวเขาเรียงขนานกัน 3 แนว คือ ทิวเขาถนนธงชัยตะวันตกเป็นแนวเขตแดนไทย-สหภาพพม่าทิวเขาถนนธงชัยกลางอยู่ระหว่างแม่น้ำยวมและแม่น้ำแม่แจ่มและทิวเขาถนนธงชัยตะวันออกอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดเป็นแนวแบ่งเขตระหว่างจังหวัดแม่ฮ่องสอนกับเชียงใหม่ยอดเขาที่สูงที่สุด คือยอดเขาแม่ยะอยู่บริเวณทิวเขาถนนธงชัยตะวันออกทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดในเขตอำเภอปาย ซึ่งสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 2,005 เมตร พื้นที่ราบที่เหมาะสมสำหรับเพาะปลูกมีจำกัดเพียง 211,413 ไร่ หรือร้อยละ 2.60 ของพื้นที่จังหวัดบริเวณอำเภอแม่สะเรียง บริเวณอำเภอขุนยวมและบริเวณอำเภอปาย

## 3. ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดที่มีภูมิอากาศแบบร้อนชื้น โดยในฤดูร้อนจะมีอากาศร้อนจัดในฤดูหนาวอากาศหนาวจัดและฝนจะตกชุกในฤดูฝน นอกจากนี้จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีหมอกปกคลุมตลอดทั้งปี ทั้งนี้มีสาเหตุเนื่องจากลักษณะภูมิประเทศที่เป็นหุบเขาสูง มีพื้นที่อยู่บนที่สูงเหนือระดับน้ำทะเล ทำให้มีอุณหภูมิสูงในตอนกลางวัน เนื่องจากถูกแสงแดด ส่วนในตอนกลางคืนจะได้รับอิทธิพลจากลมภูเขาทำให้อากาศเย็นลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเมื่อความร้อนในตอนกลางวันลอยตัวขึ้นปะทะกับความชื้นของอากาศจึงทำให้เกิดหมอกปกคลุมโดยทั่วไปในตอนกลางคืน สภาพภูมิอากาศจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้ง 3 ฤดูกาล โดยในปี 2561 สภาพภูมิอากาศของจังหวัดแม่ฮ่องสอนสรุปได้ดังนี้

**ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนพฤษภาคม จะมีอากาศร้อนอบอ้าวโดยสถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้วัดอุณหภูมิสูงสุดวัดได้ 42 องศาเซลเซียส

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้อากาศชุ่มชื้น ฝนจะตกชุกซึ่งมีปริมาณที่ตกมากที่สุด ในเดือน สิงหาคม ปริมาณที่ตกวัดได้ 230 มิลลิเมตร และปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยทั้งจังหวัดวัดได้ 1,100 มิลลิเมตร (พ.ศ. 2560) และในรอบปีมีฝนตก 136 วัน

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและความกดอากาศสูงจากประเทศจีน อากาศจะหนาวเย็นมาก สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้วัดอุณหภูมิต่ำสุดวัดได้ 11.40 องศาเซลเซียสเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2559 และที่สถานีอุตุนิยมวิทยาแม่สะเรียงอุณหภูมิ ต่ำสุด วัดได้ 8.4 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิในจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้นจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ระหว่างกลางวันกับกลางคืนและระหว่างฤดูร้อนกับฤดูหนาว ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศเป็นหุบเขาสูงเหนือระดับน้ำทะเลทำให้อุณหภูมิสูงในตอนกลางวันเพราะถูกแสงแดด ส่วนตอนกลางคืนจะได้อิทธิพลจากลมภูเขาทำให้อากาศเย็นลงอย่างรวดเร็ว

#### 4. เขตการปกครอง

จังหวัดแม่ฮ่องสอนแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมยและอำเภอปางมะผ้า มีหมู่บ้านทั้งหมด 415 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 50 แห่งประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง
- เทศบาลเมือง 1 แห่ง
- เทศบาลตำบล 6 แห่ง
- องค์การบริหารส่วนตำบล 42 แห่ง

**ตารางที่ 2.1** สรุปเขตการปกครองของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกเป็นรายอำเภอ

อำเภอ	จำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวนเทศบาลตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	หมายเหตุ
เมือง	6	-	68	เทศบาลเมือง 1 แห่ง อบจ. 1 แห่ง
ขุนยวม	6	1	43	
ปาย	7	1	62	
แม่สะเรียง	5	3	77	
แม่ลาน้อย	8	1	69	
สบเมย	6	-	58	
ปางมะผ้า	4	-	38	

## 5. ประชากร

ประชากรในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1) **คนไทยเชื้อสายไทยใหญ่หรือคนไต** เป็นกลุ่มที่อยู่บนพื้นที่ราบและเป็นประชากรส่วนใหญ่ของจังหวัดชาวไทยใหญ่เรียกตัวเองว่า "ไตโหลง" เรียกสั้นๆ ว่า "ไต" พม่าเรียกว่า "ฉาน" หรือ "ชาน" ชาวไทยใหญ่อพยพมาจากรัฐฉาน ซึ่งเป็นบ้านเมืองเดิมในประเทศ

2) **กลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน** ส่วนใหญ่จะอาศัยและประกอบอาชีพอยู่บนพื้นที่สูงมีจำนวนใกล้เคียงกับคนเชื้อสายไทยใหญ่ โดยชาวไทยภูเขาจะอยู่ในทุกอำเภอมีทั้งหมด 576 กลุ่มบ้าน ประกอบด้วยเผ่าต่างๆ ดังนี้

- กะเหรี่ยง เป็นชนเผ่าที่มีประชากรมากที่สุดของชาวไทยภูเขา คือ ประมาณร้อยละ 79.3 จะตั้งถิ่นฐานอยู่ทุกอำเภอ ปาดอง หรือ กะเหรี่ยงคอยาว ปัจจุบันมีอยู่ที่บ้านในสอย บ้านน้ำเพียงดินและบ้านห้วยเสือเต่าในเขตอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน นอกจากนี้ยังมีกะเหรี่ยงที่อพยพมาจากประเทศพม่า คือ กะเหรี่ยง กะยัณ

- ลาหู่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลาหู่แดง และลาหู่ดำ

- ลีซู พบได้ใน อำเภอปาย และ อำเภอปางมะผ้า

- ละเวือ เป็นกลุ่มชนที่อาศัยในดินแดนล้านนารวมถึงแม่ฮ่องสอนมาตั้งแต่โบราณ ปัจจุบันชาวละเวือ หรือลัวะอพยพขึ้นไปอยู่บนพื้นที่ภูเขาสูง ตั้งชุมชนเป็นแนวยาวไปตามสันเขา พบได้มากที่สุดที่เขตรอยต่ออำเภอแม่ลาน้อย กับอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

- ม้ง เป็นกลุ่มชาวเขาที่มีประชากรน้อยที่สุดในแม่ฮ่องสอน แต่มีอยู่ทุกอำเภอ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ม้งขาว และม้งลาย ซึ่งเรียกจากสีกระโปรงของผู้หญิงชาวม้ง นั่นเอง

- ปะโอ อพยพมาจากรัฐฉานปัจจุบันมีถิ่นอาศัยอยู่บ้านห้วยมะเขือส้ม ตำบลหมอกจำแป่ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน

- จีนยูนาน เป็นกลุ่มชาวจีนที่เป็นอดีตทหารกองพล 93 ที่หนีภัยทางการเมืองเข้ามาในประเทศไทยอยู่ที่ อำเภอปาย อำเภอปางมะผ้าและอำเภอเมือง บางแห่งตั้งเป็นชุมชนถาวรมีเฉพาะชาวจีนฮ่อเท่านั้นเช่น หมู่บ้านสันติชล อำเภอปาย และหมู่บ้านแม่ออ อำเภอเมือง

### 2.2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รวมทั้งฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อบจ. ไว้ดังนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาพำบล

(6/1) ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนในการดูแลการจราจรและการรักษาความสงบเรียบร้อย คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(7 ตรี) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

7. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

8. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จำนวนประชากรแยกตามเพศเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านชาย : 144,311 หญิง : 140,238 รวม: 284,549 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

### 2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากภาษีชนิดต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ภาษีน้ำมัน บางส่วนมาจากภาษีบางชนิดที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บเองแล้วจัดสรรให้ ตัวอย่างของภาษีเหล่านี้ที่เรารู้จักดี ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม จัดเก็บโดยกรมสรรพากร ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ จัดเก็บโดยกรมการขนส่งทางบก ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม จัดเก็บโดยกรมทรัพยากรธรณี เป็นต้น และบางส่วนมาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาล

เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีรายได้ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่าย ซึ่งในระดับประเทศ การบริหารงบประมาณแผ่นดินจะกระทำโดยร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่าง พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปีนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาก่อน รัฐบาลจึงจะนำงบประมาณไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศได้ การบริหารงบประมาณของ อบจ. ก็ใช้หลักการเดียวกัน กล่าวคือ ฝ่ายบริหารจะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน ฝ่ายบริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงจะนำเงินงบประมาณไปใช้จ่ายได้

## 2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 เมษายน 2560 หมวด 14 เรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น มีเจตนารมณ์ที่มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในด้านต่างๆ ทั้งด้านโครงสร้างทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ รายได้ การบริหารงานบุคคล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรู้ต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความ

แตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 46 ซึ่งจากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยพัฒนาท้องถิ่น คือ

**1. บทบาทในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น** ในภาพรวมของจังหวัดในรูปของแผนพัฒนาจังหวัด โดยรวบรวมแผนงานโครงการของหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของจังหวัดที่หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการเอง เพื่อให้เห็นภาพรวมและทิศทางการพัฒนาจังหวัดตลอดความ ช้ำซ้อน และมีลำดับความสำคัญของแต่ละงานที่ชัดเจน

**2. สนับสนุนในการดำเนินการกิจกรรมขนาดใหญ่** ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการได้ จึงต้องให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการจัดทำ เช่น สนามกีฬา บ่อบำบัดน้ำเสียรวม เป็นต้น

**3. ประสานและดำเนินโครงการพัฒนา** ที่มีลักษณะคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง หากแยกดำเนินการจะสิ้นเปลืองงบประมาณหรือส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างท้องถิ่นเอง เช่น ถนนสายหลักซึ่งผ่านเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งสถานที่ทิ้งขยะ สวนสาธารณะ เป็นต้น

**การกำกับดูแล** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลกลาง ที่มุ่งกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีผู้บริหารมาจากเลือกตั้งของ



ประชาชนในพื้นที่หรือโดยความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลผ่านทางจังหวัด การควบคุมกำกับดูแลจึงต้องกระทำเท่าที่จำเป็น ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนด คือ

**1. ระดับกระทรวง** โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ หากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อวินิจฉัยสั่งการในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับรายงานมา เช่น วินิจฉัยเกี่ยวกับการยับยั้งการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การเพิกถอนมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัด การสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่ง การยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

**2. ระดับจังหวัด** โดยผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) และสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับการกำกับดูแลตาม พระราชบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวแล้ว ยังมีการกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ตามระเบียบและหนังสือสั่งการที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย เช่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ซึ่งสามารถแยกประเภทการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

- การกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการพัฒนารายได้ท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการเงินการคลังและการงบประมาณท้องถิ่น
- การกำกับดูแลเกี่ยวกับการตรวจสอบการคลังท้องถิ่น

## 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พยุงศักดิ์ นามวรรณ (2537, หน้า 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่าง

หนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขึ้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคมความรักความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคมความรักความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าว แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์คือความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังความทะเยอทะยานความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

**ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (E R G Theory)** ในช่วงปีค.ศ.1969 เคลย์ตันอัลเดอร์เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่นครอบครัวเพื่อนร่วมงาน และบังคับบัญชา
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้เช่นกระบวนการความพึงพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายามเพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบจึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคมหรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทนเรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนาประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์เห็นว่า ความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างๆ กันทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนาและความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่มเขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัดหรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ออกมาตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับไปให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

**ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)** ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการเฮอริชเบิร์กเมาส์เนอร์ และ สไนเดอร์แมน (อ้างถึงในพรหมมธวสินธุ์ 2538, หน้า 22- 25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อ งานของวิศวกรและบัญชี 200 คนจากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรูสึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคนปัจจัยดังกล่าวเฮอริชเบิร์กเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor)

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

- 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึง

การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คืองานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

**ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor)** คือปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือการติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (Status) คืออาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือการจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆเช่นอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้นเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (Security) คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจ

## 2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงในธนพรชุกรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นนอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจ เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ และแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในตนเองสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างถึงในจิรวิทย์เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่นๆส่วนความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของออสแคมป์ (อ้างถึงในอมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจหมายถึงสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจหมายถึงระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจหมายถึงการทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าวออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิตติยา ปรีดีดีล (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า ระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิค และแดเนียล (1980 , หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกันและได้ให้แนวความคิดไว้ว่าการจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ หรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่คาดหวังไว้ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจคือ การตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้า และบริการความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคนสอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า

ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

วูม (1964, หน้า 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึงผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองคล้ายกับที่เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนเรียกกันว่าระบบความพึงพอใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

**2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ** ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

**2.6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ** สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

**2.6.3 ลักษณะของความพึงพอใจ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการได้ก็ตามักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

**2.6.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนักการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมายของจดหมายเป็นต้น

5. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือ



สายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่ยังคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

**2.6.5 ขอบข่ายของความพึงพอใจ** โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อยจากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967, หน้า90) ยังพบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถ และความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคลคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ชอบพอใจเป็นใจและความรู้สึกทางลบได้แก่ไม่ชอบไม่พอใจกลัวรังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้นองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดี หรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

**2.6.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ** ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มีผลยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

**2.6.7 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)** หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้วารสารณัฐศาสตร์ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่างๆดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจากผลการวิจัยหลายเรื่องการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิงความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูงแต่ยังน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยองค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงานการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทนได้แก่เงินบำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลเงินสวัสดิการวันหยุดวันพักผ่อนต่างๆ

1.7 ลักษณะทางสังคมการเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำการให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุระยะเวลาการทำงานทัศนคติระดับการศึกษาบุคลิกส่วนตัวความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่องพูดจาอย่างสุภาพมีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิดทัศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความนึกคิดทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไรมีการกำหนดขั้นตอนอย่างไรว่าจะได้รับผลการบริการอย่างไรเมื่อไรชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงานหน่วยงานมีกฎระเบียบข้อบังคับข้อปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใดถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมดมิใช่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงานการพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการความถูกต้องของผลการบริการ ว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ หรือไม่เพียงใดหากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

**การให้บริการของรัฐ** บรรจง กาญจนดุล (อ้างถึงในเกษณี ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงในเกษณี ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมาย ของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนใน

สังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงิน ภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชน เป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์และแดเนียลได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้างกรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์ หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการสรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรมและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดีมิลเล็ท (1954, หน้า 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงในกฤษณ์ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงในกฤษณ์ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาทั้งหมดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงในกฤษณ์ ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีนวรัตน์ ต้นไทย (อ้างถึงในกฤษณ์ ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ขายหาค (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉนา โทบุญ (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 40) ให้แนวคิดวาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามและหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่จังหวัดมหาสารคามพิจารณาได้จากการบริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องของเอกสาร
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
3. ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 41) ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจพิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน
4. ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

สมเกียรติ สมพงษ์ (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) กล่าวว่าแคทช์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ามืองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยมมรรยาททางสังคมแบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรู้อยู่ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตามแต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเองซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิด

แค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชาว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเน็ทมาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติ หรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การผู้รับบริการและองค์การเองซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การที่ เกิดจากตัวผู้บริหารและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะโดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยาอารมณ์บุคลิกภาพสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่ายย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วยซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชนเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชนซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม



1.4 ทศนคติต่อองค์การและอาชีพหน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงานขณะที่องค์การเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชนซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะการพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ดังนี้

3.1 สภาพการทำงานสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้ บริการ

3.2 ระยะเวลาเช่นมีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเอง ในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชนซึ่งจะมีผลต่อการพบปะเช่นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนใน ห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชนลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใดเป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุมซึ่งเป็นที่คาดว่า จะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้วในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมกน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิดซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการและความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่างๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

## 2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสัทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์รัลด์ และคูแรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เว็รธมา (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เพนซานสกี และโธมัส (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาคีรัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดชจันทรรศและไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

## 2.9 ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

Wolman (1978, หน้า 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่าความสามารถของบุคคล ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์ สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิด หรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดีย์และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้หมายถึงความเหมาะสมหรือไม่กับราคาจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการคือขั้น ตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

- 2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการได้แก่ความยากง่ายของการขอใช้บริการ
- 2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการได้แก่ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา
- 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ได้แก่อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

**ความหมายของการบริการ** ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่างานบริการหมายถึงงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจสะดวกสบาย ทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกันจากความหมายดังกล่าวสรุปได้

**เทคนิคการให้บริการที่ดี** ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพอ่อนโยนมีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง  
กุลธนธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น ต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาดบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมเช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ประหยัด ะคะนอง กล่าวไว้ว่า สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์เวเบอร์ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

**หลักการให้บริการ** กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดีโดยมีหลักการให้บริการดังนี้คือ

#### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ตีเหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่าง และหน้าตา

#### 1.2 การรักษาเวลาข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลาและกลับตามเวลาราชการไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

#### 2. การปฏิบัติงาน

##### 2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตูหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดดูให้ได้สะดวกและ ควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอมีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรทัศน์สารธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

## 2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่ เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอเบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อม ปากกา

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการ ประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพถ้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดังนั้นจึงสามารถ พิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใด ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน

### 2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเรา เกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่ กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการ พิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็น ผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอรหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการ คนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกัน ได้งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

## 2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน



### 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด

นอกจากนี้ช่วงศักราช (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลาดังนั้นส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็วโดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้อ่อนอำนวยการบริการประชาชนลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจหรืออนุมัติอนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง นักการบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ

การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการ และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่น ที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วยไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นองค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่ายสะดวกและสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้นๆอีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียม หรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่งเป็นต้น

นอกจากนี้ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่าบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิก สังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

## 2.10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรีย์ พิมพิมูล (บทคัดย่อ, 2559) พบว่า สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

วาสนา พงษ์พิงศ์สิทธิ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเปิดรับข่าวสารภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำมีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับเป็นกลางมีความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลางสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

อรัญกรณ์ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายก ที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรายการวิทยุจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่พึงพอใจผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ กับระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาวีธีการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูลการมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

กิจติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักรผลการวิจัยพบว่า กฤษณีโพธิ์ ชนะพันธุ์ (2542, หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 70.60 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.50 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.90 ด้านความสะดวกความพึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.90 ที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุดเกี่ยวกับการจัดการบริการของห้องรอตรวจสถานที่สำหรับรอตรวจคับแคบไม่เหมาะสม ที่นั่งก่อนเข้ารับการตรวจไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอตรวจนานเกินไป ด้านการประสานบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 18.90 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอยโดยเฉพาะห้องบัตรกับห้องตรวจการค้นประวัติล่าช้า หรือหาเพิ่มประวัติความพึงพอใจต่ออัยาศัย และการให้เกียรติผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 21.20 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งทีน้อยกว่าสิ่งที่คนคาดหวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับคุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือร้อยละ 74.20, 79.1 0 และ 82.80 ตามลำดับ

สักรินทร์ อยู่ผ่อง (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือด้านเอกสารด้านบุคลากรส่วน

วิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (  $X = 4.63$ ,  $SD = 0.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (  $X = 4.56$ ,  $SD = 0.960$ ) คิดเป็น ร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (  $X = 4.49$ ,  $SD = 0.908$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมาติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,000 - 18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากให้เวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากกรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากกรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

- 1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
- 1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน
- 1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

#### 1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริการและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการ ขอรับบริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรรณช บวรนนท์เดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ทิวา ประสุวรรณ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับและประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 – 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

วรรณิ เตียววิเสศ (2548, หน้า ๙) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554, วารสารสุทธิปริทัศน์, 25(77), 63-86.) บทความนี้เป็นการศึกษาสรุปผลที่ได้มาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บข้อมูล แบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ร้อยละและค่าเฉลี่ย หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธี การทดสอบสมมติฐาน  $t$ -test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยทำการสอบถามผู้รับบริการที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทอง



ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ พบว่า ก) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ข) อายุ อาชีพและระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ ค) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ง) ประเภทชุมชนระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ จ) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการใช้เวลาว่างและการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้เวลาว่างและความต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมด้านต่างๆตรงตามความต้องการของนักศึกษาและเพื่อศึกษาวิธีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และกิจกรรมต่างๆ ที่นักศึกษาต้องการ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 400 คน แล้วนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม R โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

โกเมนทร์ บุญเจือ. (2553, วารสารจันทร์เกษมสาร, 16(31), 13-23.) ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้เวลาว่างในการพบปะพูดคุยกันทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการฟังเพลง สื่อมีผลต่อการใช้เวลาว่างได้แก่สื่ออินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือ ส่วนความต้องการกิจกรรมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ระดับมากคือกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์และสิ่งแวดล้อม กิจกรรมกีฬาและสุขภาพ กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระหว่าง เพศ คณะ รายได้ต่อเดือนและที่พักปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้เวลาว่างแต่บทบาทของสื่อมีผลต่อการใช้เวลาว่างของนักศึกษาทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกีฬา นันทนาการ กิจกรรมการศึกษาและการหารายได้เสริม นอกจากนี้ยังพบว่าบทบาทของสื่อมีผลต่อการใช้เวลาว่างและความต้องการกิจกรรมของนักศึกษาแตกต่างกันในส่วนของตัวเองแปรเพศและคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่มีความแตกต่าง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่านักศึกษาเห็นความสำคัญของเวลาที่มีคุณค่ามากโดยให้มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ด้าน

กีฬา นันทนาการ คอมพิวเตอร์และการหารายได้เสริมโดยเสนอให้มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์กับการเรียนมากที่สุดและเห็นว่ากิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดให้เน้นวิชาการมากเกินไป ควรปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำซากและต้องมีมาตรการบังคับให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ปัจจัยที่จะส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคือการสร้างแรงจูงใจในลักษณะต่างๆ เช่น เชิญรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงมาร่วมกิจกรรมนอกจากนี้นักศึกษาได้กล่าวถึงความไม่สะดวกและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่มีผลกระทบต่อการศึกษาและมหาวิทยาลัยควรมีแผนการจัดกิจกรรมที่ชัดเจนตลอดทั้งปีเพื่อให้นักศึกษาได้มีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจาง (2558, บทความย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4. เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (Facebook, Line, เว็บไซต์หน่วยงาน, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์, ผู้รับฟังความคิดเห็น, สายด่วน ฯลฯ) โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือความรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และประเด็นข้อมูลของแต่ละช่องทางมีความสมบูรณ์ครบถ้วนตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจาง อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

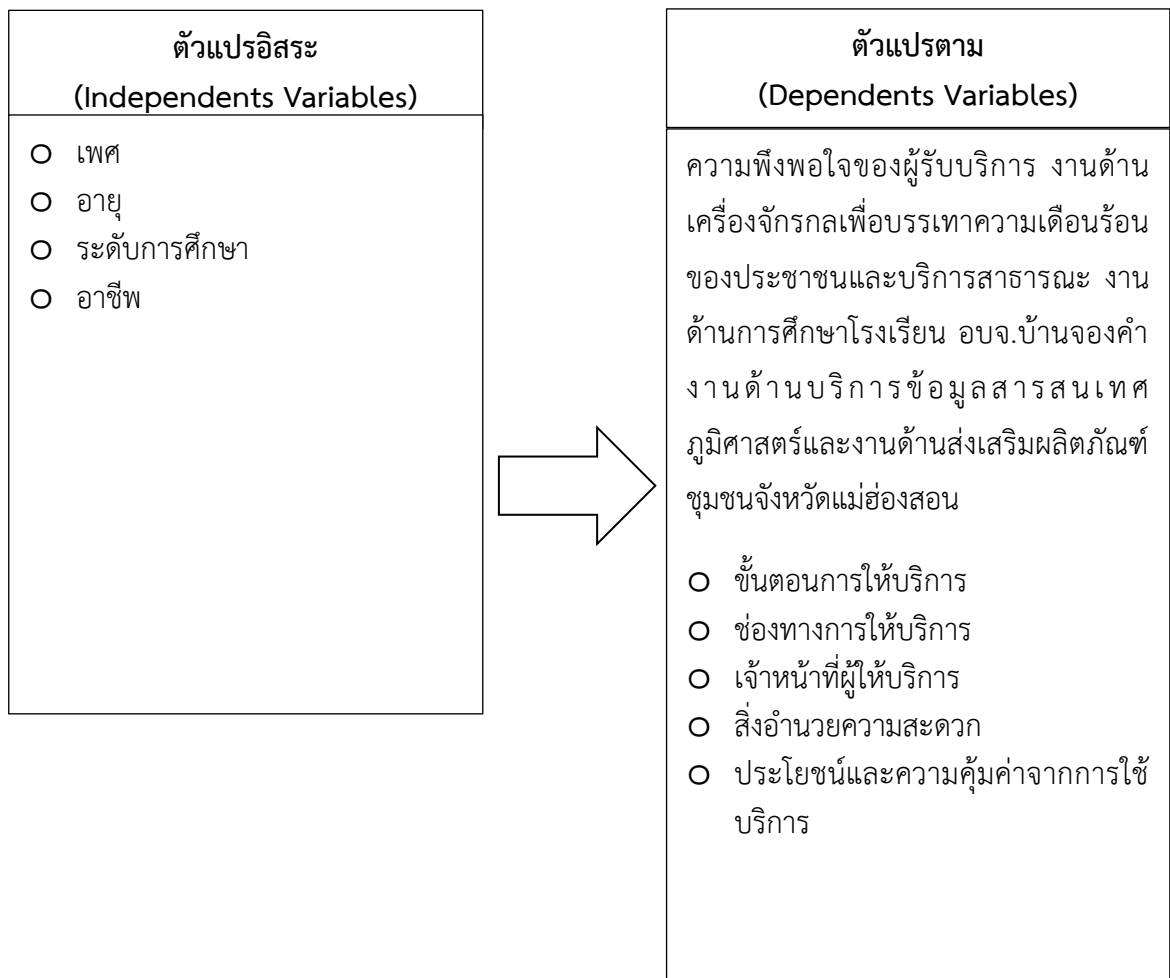
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจาง อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า การมีป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.52 รองลงมาคือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีคะแนน

เฉลี่ย 4.09 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

ในภาพรวมของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจาง อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านและมากที่สุด 2 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

## 2.11 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงนำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อศึกษาดังนี้



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรโดยศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีรูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไป

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

##### 1. ประชากร (Population)

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้รับบริการและอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จำนวน 284,549 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2563)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่รับบริการจาก 4 งานบริการ ภายใต้ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยจำแนกตามงานให้บริการดังนี้

#### ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง(คน)
1	งานบริการด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	49,208	397
2	งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	85	70
3	งานด้านบริการด้านข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS	78,612	398
4	งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ	760	262
	รวม	128,665	1,127

กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการแบบสุ่มของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ (1973 : 888 อ้างถึงในผ่องศรี วาณิชศุภวงศ์, 2545 : 100)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ  $\pm 0.05$  ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของการบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5 ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่

- 1 ประเด็นปัญหาในการรับบริการ
- 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ
- 3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนสนับสนุนกิจกรรม/โครงการใดเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ

### การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหา แนวคิด และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามกระบวนการจากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัย และแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดขอบเขตของข้อคำถามตามตัวแปรที่ศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับระดับความพึงพอใจ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80 ขึ้นไป
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนตุลาคม 2564 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้นักวิจัยจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามด้วยตัวเองและทีมงาน
2. หลังจากนำส่งแบบสอบถามแล้ว 30 วัน ผู้วิจัยและทีมงานรับแบบสอบถามกลับด้วยตัวเอง
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Form) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Form) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (interpretive analysis) ดังนี้

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อยและพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับการแปรผลไว้ดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ข้อมูลระดับความพึงพอใจได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มจากสูตร

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อ}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	4.21 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 – 4.20	แปลว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน	2.61 – 3.40	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	1.81 – 2.60	แปลว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน	1.00 – 1.80	แปลว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การประเมินผล

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้กำหนดตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 75 - 79
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 70 - 74
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 65 - 69
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 60 - 64
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 55 - 59
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	เท่ากับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 50 - 54

โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลดังกล่าว คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนของแต่ละด้าน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

- 4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ
- 4.2 งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ
- 4.3 งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS
- 4.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และรวมถึงคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงควรสำรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัด และครอบคลุมการบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดไว้บริการ ผู้ประเมินได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากทั้ง 7 อำเภอ ดังนี้

#### 4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 422 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

#### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	228	54.03
2) หญิง	194	45.97
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.50
2) 21 - 30 ปี	100	23.70
3) 31 - 40 ปี	89	21.09
4) 41 - 50 ปี	121	28.67
5) 51 - 60 ปี	77	18.25
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	16	3.79
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	118	27.96
2) มัธยมศึกษา	120	28.44
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	73	17.30
4) ปริญญาตรี	97	22.99
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	6	1.42
6) อื่นๆ (ไม่ได้ศึกษา)	8	1.90
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน	25	5.92
2) ครู / บุคลากรทางการศึกษา	13	3.08
3) รับจ้าง	90	21.33
4) ค้าขาย	56	13.27
5) ข้าราชการ	53	12.56
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	5.69
7) เกษตรกร	137	32.46
8) อื่นๆ	24	5.69

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>		
1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	112	26.11
2. อำเภอปางมะผ้า	21	4.90
3. อำเภอปาย	43	10.02
4. อำเภอขุนยวม	52	12.12
5. อำเภอแม่ลาน้อย	50	11.66
6. อำเภอแม่สะเรียง	82	19.11
7. อำเภอสบเมย	69	16.08

จากตารางที่ 4.1 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.03 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.97 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.67 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.09 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.44 รองลงมาคืออยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.96 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.99 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.46 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.33 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.27 และที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองลงมาพักอาศัยในอำเภอปาย คิดเป็นร้อยละ 24.64 และอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 มีแผนและเป้าหมายการให้บริการที่มาจากความต้องการของประชาชน	4.50	0.65	มาก
1.2 มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว	4.51	0.72	มากที่สุด
1.3 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และตามความจำเป็นเร่งด่วนและ	4.51	0.75	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เหมาะสมกับสถานการณ์			
1.4 มีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ	4.55	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ประเด็นการมีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.72) และประเด็นให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และตามความจำเป็นเร่งด่วนและเหมาะสมกับสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการสามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึง	4.53	0.73	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางารรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือตัวแทน(ส.อบจ.ในพื้นที่)	4.46	0.74	มาก
2.3 มีสถานที่หรือตัวแทน(ส.อบจ.)ในการรับคำร้องขอรับบริการเครื่องจักรกลในพื้นที่	4.44	0.80	มาก
2.4 มีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขอรับบริการเครื่องจักรกล	4.47	0.77	มาก
โดยรวม	4.48	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการประชาสัมพันธ์การให้บริการสามารถ

เข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ประเด็นการให้บริการมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขอรับบริการเครื่องจักรกล ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.77) และประเด็นมีช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือตัวแทน (ส.อบจ.ในพื้นที่) ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการงานในพื้นที่	4.41	0.75	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการมใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ	4.54	0.71	มากที่สุด
3.3 มีการปรึกษาหารือก่อนการปฏิบัติงานร่วมกันกับชุมชน/ผู้นำชุมชน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน	4.53	0.76	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.48	0.79	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม ตรงต่อเวลา	4.49	0.78	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจขอ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการมใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีการปรึกษาหารือก่อนการปฏิบัติงานร่วมกันกับชุมชน/ผู้นำชุมชน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.76) และประเด็นเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม ตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน	4.47	0.76	มากที่สุด
4.2 มีการแจ้งเตือนประชาชนในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.47	0.76	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องจักรกลและอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสมกับการให้บริการในพื้นที่	4.45	0.79	มากที่สุด
4.4 มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในพื้นที่ให้บริการ	4.48	0.78	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.77</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในพื้นที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ประเด็นมีการแจ้งเตือนประชาชนในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.76) และประเด็นเครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์  
และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และ ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
5.1 มีการปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานในพื้นที่	4.49	0.73	มากที่สุด
5.2 มีผลงานคุ้มค่ากับงบประมาณที่ให้บริการ	4.48	0.76	มากที่สุด
5.3 การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.75	มากที่สุด
5.4 ผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น	4.59	0.73	มากที่สุด
5.5 ความสำเร็จของผลงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และสอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน	4.53	0.76	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ประเด็นผลจากการให้บริการเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.75) ประเด็นการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และประเด็นความสำเร็จของผลงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และสอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.71	มากที่สุด	90.40	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.48	0.76	มากที่สุด	89.60	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.76	มากที่สุด	89.80	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.77	มากที่สุด	89.40	7
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	4.52	0.75	มากที่สุด	90.40	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.00</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.75) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดังนี้**

- ควรขยายการดำเนินงานในพื้นที่ที่มีความจำเป็นตามลำดับความสำคัญ
- ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี สมควรได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานต่อไป
- ควรได้รับการสนับสนุนในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป
- อยากให้เพิ่มและกระจายช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือการให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษา เจ้าหน้าที่รายตำบลหรือรายหมู่บ้านที่เพียงพอมากขึ้น เช่น การสร้างเพจ การสร้างจิตอาสารายตำบล การเพิ่มศูนย์ให้ความช่วยเหลือระดับชุมชน เป็นต้น



- พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และเพิ่มเครื่องจักรกลที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนต่อไป ซึ่งชาวบ้านได้ใช้ประโยชน์อย่างมาก
- อยากให้มีการพัฒนางานเครื่องจักรให้ดียิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มเครื่องมือหรือเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- อยากให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้เครื่องจักรในการพัฒนาหมู่บ้านมากยิ่งขึ้น โดยการมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการที่จะนำมาพัฒนาชุมชน

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.8** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	228	3.60	0.51	0.526	0.599
หญิง	194	3.58	0.55		

\*\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.9** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	10.056	2.011	7.711	0.000
ภายในกลุ่ม	416	108.505	0.261		
รวม	421	40.91			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี, 51 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปี ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, 51 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปี ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.647	0.329	1.172	0.322
ภายในกลุ่ม	416	116.914	0.281		
รวม	421	118.561			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	7	15.647	2.235	8.992	0.000
ภายในกลุ่ม	414	102.914	0.249		
รวม	421	118.561			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและ  
บริการสาธารณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการ  
ที่ประกอบอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตร และ  
อาชีพอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
แตกต่างกับผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความพึง  
พอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่  
ประกอบอาชีพนักเรียน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่  
ประกอบอาชีพนักเรียน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการ  
ที่ประกอบอาชีพนักเรียน ครู/บุคลากรทางการศึกษา รับจ้าง ค้าขาย เกษตร และอาชีพอื่น ๆ ระดับ  
นัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่  
ประกอบอาชีพนักเรียน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่  
ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
แตกต่างผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน และข้าราชการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

#### 4.2 งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองค์

ผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง ที่มารับบริการจากงานด้าน  
การศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองค์ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์  
ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 262 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการ งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองค์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	82	31.30
2) หญิง	180	68.70
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	6	2.29
2) 21 - 30 ปี	64	24.43
3) 31 - 40 ปี	112	42.75
4) 41 - 50 ปี	59	22.52
5) 51 - 60 ปี	17	6.49
6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4	1.53
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	56	21.37
2) มัธยมศึกษา	98	37.40
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	56	21.37
4) ปริญญาตรี	25	9.54
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.00
6) อื่นๆ	27	10.31
<b>4. อาชีพ</b>		
1) เกษตรกร	11	4.20
2) ครู/บุคลากรทางการศึกษา	8	3.05
3) รับจ้าง	139	53.05
4) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	17.18
5) ข้าราชการ	7	2.67
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	2.67
7) อื่นๆ	45	17.18

จากตารางที่ 4.12 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.30 อายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 24.43 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.52 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคืออยู่ในระดับประถมศึกษาและปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.37 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.92 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.05 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.18 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ. บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.38	0.67	มากที่สุด
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ผู้ประสานงานในด้านต่างๆอย่างชัดเจน (ธุรการ/งานการสอน ฯลฯ)	4.44	0.66	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว	4.40	0.66	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.41	0.65	มากที่สุด
5. มีการช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือเตรียมเอกสารต่างๆ	4.45	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือเตรียมเอกสารต่างๆมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ประเด็นการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ผู้ประสานงานในด้านต่างๆอย่างชัดเจน (ธุรการ/งานการสอน ฯลฯ) ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.66) และประเด็นมีการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางและระบบการให้บริการด้วยความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	0.67	มากที่สุด
2. ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับโรงเรียนได้อย่างรวดเร็วในทุกช่องทางการให้บริการ เช่น ไลน์ โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก	4.48	0.55	มากที่สุด
3. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ส่งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	4.35	0.73	มากที่สุด
4. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ	4.45	0.63	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา โรงเรียน อบจ.บ้านจอนคำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับโรงเรียนได้อย่างรวดเร็วในทุกช่องทางการให้บริการ เช่น ไลน์ โทรศัพท์ เฟซบุ๊กมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือประเด็นการมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.63) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางและระบบการให้บริการด้วยความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การตอบข้อหารือ การให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติ	4.47	0.59	มากที่สุด
2. มีอัธยาศัย ไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายเหมาะสม	4.44	0.67	มากที่สุด
3. มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.45	0.70	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค จิตสาธารณะ	4.42	0.68	มากที่สุด
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม	4.43	0.59	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จริยธรรม			
โดยรวม	4.44	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษารองเรียน อบจ.บ้านจอนคำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจขอ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นการตอบข้อหาหรือ การให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.59$ ) รองลงมาคือ ประเด็นมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.70$ ) และประเด็นมี อัยยาศัย ไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด โรงอาหาร ฯลฯ	4.46	0.54	มากที่สุด
2. จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรทางการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.42	0.55	มากที่สุด
3. มีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางและตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการและสถานที่อย่างชัดเจน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการต่างๆ	4.38	0.75	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น เก้าอี้สำหรับนั่งรอ จุดบริการน้ำดื่ม โต๊ะ/เก้าอี้ เป็นต้น	4.39	0.71	มากที่สุด
5. จัดระบบสุขาภิบาลภายในโรงเรียนที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยตามหลักสุขอนามัย	4.46	0.67	มากที่สุด



ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
โดยรวม	4.42	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด โรงอาหาร ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.54) และจัดระบบสุขาภิบาลภายในโรงเรียนที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยตามหลักสุขอนามัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือประเด็นจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรทางการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.55) และประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น แก้วน้ำสำหรับนั่งรอ จุดบริการน้ำดื่ม โต๊ะ/เก้าอี้ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการและผลที่เกิดกับผู้เรียน

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีระบบการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.61	มากที่สุด
2. มีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวางแผน ปรับปรุง พัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	4.39	0.58	มากที่สุด
3. มีการทบทวนวางแผนโครงการและกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาแบบบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.43	0.58	มากที่สุด
4. มีโครงสร้างการบริหารและแผนปฏิบัติเชิงรุกเพื่อให้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และประหยัด	4.37	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจอนคำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการทบทวนวางแผนโครงการและกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาแบบบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือมีระบบการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.61) ประเด็นมีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวางแผน ปรับปรุง พัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.66	มากที่สุด	88.40	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.43	0.65	มากที่สุด	88.60	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.65	มากที่สุด	88.80	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.64	มากที่สุด	88.40	7
5. ความพึงพอใจต่อผลระบบสนับสนุนการให้บริการ	4.40	0.60	มากที่สุด	88.00	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.40</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.18 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษาคณะผู้บริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.49) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.65) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.66) และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ. บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้**

- ปรับปรุงที่จอดรถผู้ปกครองนักเรียนที่มาส่งนักเรียนเข้า-เย็น จอดไม่เป็นที่ทำให้รถติดตลอด
- การพัฒนาบุคลากรในด้านสร้างความสัมพันธ์กันมากขึ้นไป และศักยภาพด้านการเข้าสังคม
- อยุ่กให้แบ่งโซนสนามเด็กเล่นสำหรับเด็กเล็กและเด็กโตเพราะบางที่อาจมีการเล่นที่รุนแรงไปสำหรับเด็กเล็ก
- บางครั้งการสื่อสารอาจจะล่าช้าในการให้คำตอบกับผู้ปกครองนักเรียนบางกรณี
- อบจ. ช่วยสนับสนุนงบประมาณพัฒนาและซ่อมแซม อาคารเรียนหรือห้องน้ำบางจุด
- อยุ่กให้จัดกิจกรรมอบรมด้านการใช้ชีวิตประจำวันให้มาก
- การให้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และนำไปใช้ในชีวิิตประจำวันได้จริง
- จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

**ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	82	4.38	0.40	1.147	0.252
หญิง	180	4.44	0.41		

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.20** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม  
ช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.527	0.105	0.633	0.675
ภายในกลุ่ม	256	42.604	0.166		
รวม	261	43.131			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.21** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.677	0.169	1.025	0.395
ภายในกลุ่ม	257	42.454	0.165		
รวม	261	43.131			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.22** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	6	1.032	0.172	1.042	0.398
ภายในกลุ่ม	255	42.098	0.165		
รวม	261	43.131			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจงคำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

#### 4.3 งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS

ผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการโดยตรงบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 398 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการ บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 4.23** แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	256	64.32
2) หญิง	142	35.68
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	12	3.02
2) 21 - 30 ปี	76	19.10

3) 31 - 40 ปี	103	25.88
4) 41 - 50 ปี	141	35.43
5) 51 - 60 ปี	59	14.82
6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	1.76
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	98	24.62
2) มัธยมศึกษา	110	27.64
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	69	17.34
4)ปริญญาตรี	112	28.14
5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2	0.50
6) อื่นๆ	7	1.76
<b>4. อาชีพ</b>		
1) กำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	138	34.67
2) ครู/บุคลากรทางการศึกษา	11	2.76
3) รับจ้าง	25	6.28
4) ค้าขาย	47	11.81
5) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ อปท.	68	17.09
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.27
7) เกษตรกร	88	22.11
8) อื่นๆ	8	2.01
<b>5.ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>		
1)อำเภอปาย	37	9.30
2)อำเภอยางชุมน้อย	50	12.56
3)อำเภอมะนัง	236	59.30
4)อำเภอมะนัง	27	6.78
5)อำเภอสบเมย	48	12.06
<b>6. ท่านทราบถึงโครงการสร้างฐานข้อมูลดิจิทัล เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (คัมภีร์แม่ฮ่องสอน)</b>		
1)ทราบ	224	56.28
2)ไม่ทราบ	174	43.72

จากตารางที่ 4.23 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.32 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35.68 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 35.43 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25.88 และอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.10 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.14 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.64 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.62

ตามลำดับ ประกอบด้วยพิก้านัน – ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 22.11 และอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ อปท. คิดเป็นร้อยละ 17.09 และที่พิกอาศัยปัจจุบันในอำเภอแม่ลาน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาพิกอาศัยในอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 12.56 และอำเภอสบเมย คิดเป็นร้อยละ 12.06 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามด้านคุณภาพให้บริการ 4 ด้านปรากฏผลดังนี้

### ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	0.38	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.36	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.35	มากที่สุด
4. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.44	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.36) ตามลำดับ

### ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์	4.43	0.36	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.44	0.34	มากที่สุด
3. มีบริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่	4.43	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.36), มีบริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการอำนวยความสะดวกและบริการ	4.45	0.31	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.45	0.35	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.43	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	4.44	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการอำนวยความสะดวกและบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.31), เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.34) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จัดประชุมมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.43	0.35	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.41	0.38	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.44	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ให้บริการมีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือประเด็นสถานที่จัดประชุมมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) และประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.36	มากที่สุด	88.40	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.43	0.35	มากที่สุด	88.60	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.33	มากที่สุด	88.80	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.35	มากที่สุด	88.60	7
โดยรวม	4.43	0.35	มากที่สุด	88.60	7

จากตารางที่ 4.28 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.33) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35), ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.36) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- อยากให้รับดำเนินการปักแนวที่อยู่อาศัย แนวเขตของหมู่บ้าน แหล่งน้ำ
- อยากให้อัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- อยากให้ทำแผนที่ป่าชุมชน
- แผนที่ลักษณะภูมิศาสตร์ของหมู่บ้านแม่ลามมา
- เพิ่มประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่อยู่อาศัย
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์โครงการให้กว้างขึ้น
- พิกัดที่สำคัญในตำบล อาจจะมีลงลึกระดับหมู่บ้าน จำนวนประชากรที่เป็นปัจจุบัน
- พื้นที่ทำกินที่อยู่อาศัย ปฏิรูปเพื่อนำไปสู่นโยบายภาครัฐออกเอกสารสิทธิ ถือครองสร้าง ความมั่นคงต่อการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน

### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.29** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	257	4.87	0.31	-1.497	0.041
หญิง	143	4.91	0.25		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	0.143	0.029	0.336	0.891
ภายในกลุ่ม	394	33.513	0.085		
รวม	399	33.656			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.31** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.160	0.232	2.813	0.016
ภายในกลุ่ม	394	32.496	0.082		
รวม	399	33.656			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุขแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา และ ปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.05 และระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ระดับนัยสำคัญ 0.05 และระดับอื่นๆ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา,ระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการ ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.32** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	7	0.593	0.085	1.004	0.428
ภายในกลุ่ม	392	33.064	0.084		
รวม	399	33.656			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการ ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GISไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อ ที่ 4

#### 4.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มารับบริการ โดยตรงร้านเฮ็ดก้อเหลียว ร้านค้าชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 70 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มารับบริการโดยตรงร้านเฮ็ดก้อเหลียว ร้านค้าชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	15	21.43
2) หญิง	55	78.57
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
2) 21 - 30 ปี	3	4.29
3) 31 - 40 ปี	14	20.00
4) 41 - 50 ปี	30	42.86
5) 51 - 60 ปี	16	22.86
6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	10.00
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	17	24.29
2) มัธยมศึกษา	5	7.14
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	14	20.00
4) ปริญญาตรี	34	48.57
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.00
6) อื่นๆ	0	0.00
<b>4. กลุ่มผลิตภัณฑ์</b>		
1) ประเภทอาหารและของทานเล่น	16	22.86
2) ประเภทเครื่องดื่ม	6	8.57

3) ประเภทสมุนไพรร	5	7.14
4) ประเภทเสื้อผ้า/เครื่องแต่งกาย	26	37.14
5) ประเภทของใช้และเครื่องประดับ	15	21.43
6) ประเภทเครื่องสำอาง	2	2.86
<b>5. สถานะในกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน</b>		
1) ประธานกลุ่มหรือผู้มีอำนาจทำการแทนกลุ่ม	54	77.14
2) สมาชิกกลุ่ม	13	18.57
3) ไม่มีสถานะกลุ่ม (กรณีเป็นผู้ประกอบการเดี่ยว)	3	4.29
<b>6. สาขาของร้านที่ส่งสินค้ามาฝากขาย</b>		
1) สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน (สาขา 1)	57	81.43
2) สาขากลางตัวเมืองแม่ฮ่องสอน (สาขา 2)	3	4.29
3) สาขาอำเภอแม่สะเรียง (สาขา 3)	10	14.29

จากตารางที่ 4.33 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.57 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.43 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 22.86 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.29 และอยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเสื้อผ้า/เครื่องแต่งกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือประเภทอาหารและของทานเล่น คิดเป็นร้อยละ 22.86 และประเภทของใช้และเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ เป็นสถานะกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทประธานกลุ่มหรือผู้มีอำนาจทำการแทนกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 77.14 รองลงมาคือสมาชิกกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 18.57 และไม่มีสถานะกลุ่ม (กรณีเป็นผู้ประกอบการเดี่ยว) คิดเป็นร้อยละ 4.29 โดยสาขาของร้านที่ส่งสินค้ามาฝากขายมากที่สุดคือสาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน (สาขา 1) คิดเป็นร้อยละ 81.43 รองลงมาคือสาขาอำเภอแม่สะเรียง (สาขา 3) คิดเป็นร้อยละ 14.29 และสาขากลางตัวเมืองแม่ฮ่องสอน (สาขา 2) คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามด้านคุณภาพให้บริการ 4 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.43	0.61	มากที่สุด
2. ความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ	4.41	0.63	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.43	0.63	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	4.41	0.67	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การมาก่อน-หลัง การให้ลำดับตามคิว	4.46	0.65	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.34 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การมาก่อน-หลัง การให้ลำดับตามคิวมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.61), ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง 4.43, S.D. = 0.67) และความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63), ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบที่มาใช้บริการ	4.40	0.56	มากที่สุด
2. มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าที่ฝากขายไปยังช่องทางสื่อที่อยู่ในความดูแลของ อบจ.อย่างต่อเนื่อง	4.39	0.65	มากที่สุด
3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆที่อยู่ในความดูแลของ อบจ. เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ฝากขายสินค้ารายขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่าง	4.40	0.61	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ต่อเนื่อง			
4. มีช่องทางในการรับฝากขายสินค้าที่หลากหลาย	4.36	0.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.35 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบที่มาใช้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.56), ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆที่อยู่ในความดูแลของ อบจ.เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ฝากขายสินค้าร้าน ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ประเด็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆที่อยู่ในความดูแลของ อบจ.เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ฝากขายสินค้าร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.65) และมีช่องทางในการรับฝากขายสินค้าที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทและมีการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.49	0.53	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการกับผู้ประกอบการอย่างเต็มที่	4.43	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือ	4.39	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตน	4.45	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.36 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนน



เฉลี่ยความพึงพอใจขอ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทและมีการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ( $\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.53$ ) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตน ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.57$ ) และประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการกับผู้ประกอบการอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.61$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.37** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และทางไปร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.46	0.64	มากที่สุด
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.45	0.67	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้าน ความ สะอาด เป็นระเบียบและวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.50	0.57	มากที่สุด
4. มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตกแต่งสถานที่โดยรอบของร้านให้มีความ สวยงาม สะดุดตา สามารถสร้างความน่าสนใจให้แก่ผู้ที่เข้ามา เลือกรับซื้อสินค้าภายในร้าน	4.46	0.65	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.37 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.63$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้าน ความสะอาด เป็นระเบียบและวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.57$ ) รองลงมาคือประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการและทางไปร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ( $\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.64$ ), มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตกแต่งสถานที่โดยรอบของร้านให้มีความสวยงาม สะดุดตา

สามารถสร้างความน่าสนใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาเลือกซื้อสินค้าภายในร้าน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.66) และประเด็นจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.38** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.64	มากที่สุด	88.60	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.39	0.61	มากที่สุด	87.80	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.58	มากที่สุด	88.80	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.63	มากที่สุด	89.40	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.60</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.38 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.58) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 4.39** แสดงจำนวน และร้อยละความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้การพัฒนา</b>		
1) ด้านบรรจุภัณฑ์และออกแบบตราสินค้า	34	42.50
2) ด้านการเพิ่มช่องทางทางการตลาด	23	28.75

3) ด้านการเพิ่มช่องทางทางการตลาด	23	28.75
ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>2. หลักฐานที่ต้องการให้องค์การบริการส่วนจังหวัด</b>		
<b>แม่ฮ่องสอนจัดอบรมให้ความรู้</b>		
1) หลักสูตรการตลาดออนไลน์	48	60.00
2) หลักสูตรการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร	15	18.75
3) หลักสูตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการออกแบบบรรจุภัณฑ์	17	21.25
<b>3. ประเภทกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ต้องการให้ที่ต้องการให้</b>		
<b>องค์การบริการส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดทำสื่อ</b>		
<b>ประชาสัมพันธ์</b>		
1) ประเภทอาหารและของทานเล่น	20	25.00
2) ประเภทเครื่องดื่ม	8	10.00
3) ประเภทสมุนไพร	7	8.75
4) ประเภทเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย	28	35.00
5) ประเภทของใช้และเครื่องประดับ	15	18.75
6) ประเภทเครื่องสำอาง	2	2.50
7) อื่นๆ	0	0.00

จากตารางที่ 4.39 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้องค์การบริการส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในการพัฒนาด้านบรรจุภัณฑ์และออกแบบตราสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือด้านการเพิ่มช่องทางทางการตลาดและด้านการเพิ่มช่องทางทางการตลาด คิดเป็นร้อยละ 28.75 ตามลำดับ หลักฐานที่ต้องการให้องค์การบริการส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดอบรมให้ความรู้มากที่สุดคือหลักสูตรการตลาดออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือหลักสูตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการออกแบบบรรจุภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และหลักสูตรการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ ประเภทกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ต้องการให้ที่ต้องการให้องค์การบริการส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์มากที่สุดคือประเภทเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือประเภทอาหารและของทานเล่น คิดเป็นร้อยละ 25.00 และประเภทของใช้และเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้**

- ช่วยออกแบบเสื้อผ้าให้ทันสมัยและคงความเป็นเอกลักษณ์ของผ้าพื้นเมืองชนชาติพันธุ์ต่างๆ
- อยากให้ อบจ.สนับสนุนเครื่องเงินให้เป็นที่รู้จักขึ้นชื่อโดดเด่นในเรื่องของเครื่องเงิน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ดูแลผู้ประกอบการในด้านความมาตรฐานของสินค้าส่งออกต่างจังหวัด
- พัฒนาช่องทางในการขายให้มาก และแก้ไขปัญหาการตลาดของชุมชนจากผลกระทบโควิด 19
- ราคาสินค้าควรมีราคาเท่ากันทุกสาขา
- เจ้าหน้าที่ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทุกอย่างที่นำไปขายในร้าน อบจ.
- อยากให้ อบจ. โฆษณาสินค้าโปรโมทสินค้าให้ผู้ประกอบการในวงกว้าง เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาได้รู้จักว่ามีสินค้าอะไรบ้าง และอยากจะซื้อกลับไป
- อยากให้ อบจ. ทำระบบแจ้งผู้ประกอบการในการโอนเงิน วัน เวลา ที่โอนให้กับผู้ประกอบการ
- อยากให้ อบจ. เลือกหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งเป็นหลักในการพัฒนาผลผลิต พัฒนาให้เป็นแบบอย่างและโดดเด่น ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แล้วค่อยขยายไปยังหมู่บ้านอื่นๆ และอยากให้พัฒนาหีบห่อบรรจุภัณฑ์ให้มีความคล่องตัวในการเดินทาง เช่น สามารถนำขึ้นเครื่องบินได้
- อยากให้เปิดสาขาที่ อ.ปาย และมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการ
- ให้ อบจ.ทำไลฟ์สดขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ

**ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.40** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	17	4.26	0.48	-1.676	0.821
หญิง	63	4.47	0.47		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.41** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	0.762	0.191	0.824	0.514
ภายในกลุ่ม	75	17.355	0.231		
รวม	79	18.118			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.42** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.664	0.221	0.964	0.414
ภายในกลุ่ม	76	17.454	0.230		
รวม	79	18.118			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหาร

บริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

**ตารางที่ 4.43** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ	4.50	0.75	มากที่สุด	90.00	7
2. งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ	4.42	0.64	มากที่สุด	88.40	7
3. งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS	4.43	0.35	มากที่สุด	88.60	7
4. งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.43	0.62	มากที่สุด	88.60	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.00</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.43 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.75) รองลงมาคือความพึงพอใจต่องานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35), งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.62) และงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังนี้

**ตารางที่ 4.44** สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่าง	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่าง	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.45** สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.46** สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านโครงการบริหารจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภูมิศาสตร์

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน	ไม่สามารถปฏิเสธ สมมติฐาน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน	ไม่สามารถปฏิเสธ สมมติฐาน
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.47** สมมติฐานงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ซึ่งจะทำให้ทราบหรือได้ข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางการความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการบริการตามภารกิจ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 5.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ
- 5.2 งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ
- 5.3 งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS
- 5.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.5 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.6 ข้อเสนอแนะการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อ

บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 422 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.03 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.97 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.67 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.09 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.44 รองลงมาคืออยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.96 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.99 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.46 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.33 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.27 และที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองลงมาพักอาศัยในอำเภอปาย คิดเป็นร้อยละ 24.64 และอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.75) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 90 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

ต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.04 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## 5.2 งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 262 ชุด สรุปผลปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.30 อายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 24.43 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.52 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคืออยู่ในระดับประถมศึกษาและปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.37 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ

ละ 9.92 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.05 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.18 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.49) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.43, S.D. = 0.65) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.66) และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.64) ตามลำดับ สอดคล้องกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจาง (2558, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และวิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอ-ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.80 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.60 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำไม่แตกต่างกัน

### 5.3 งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 398 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 64.32 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35.68 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.43 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25.88 และอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.10 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.14 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.64 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.62 ตามลำดับ ประกอบอาชีพก้านัน – ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 22.11 และอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ อบท. คิดเป็นร้อยละ 17.09 และที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอแม่ลาน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาพักอาศัยในอำเภอยายใจ คิดเป็นร้อยละ 12.56 และอำเภอสะเมิง คิดเป็นร้อยละ 12.06 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.33) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35), ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.35) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.36) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.80 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.60 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS ไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### 5.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ผู้ผลิตสินค้าที่มาฝากขายสินค้าร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนร้านเฮ็ดก้อ เหลี้ยวจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความ

พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 70 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 78.57 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.43 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 22.86 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.29 และอยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเสื้อผ้า/เครื่องแต่งกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือประเภทอาหารและของทานเล่น คิดเป็นร้อยละ 22.86 และประเภทของใช้และเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ เป็นสถานะกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทประธานกลุ่มหรือผู้มีอำนาจทำการแทนกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 77.14 รองลงมาคือสมาชิกกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 18.57 และไม่มีสถานะกลุ่ม (กรณีเป็นผู้ประกอบการเดี่ยว) คิดเป็นร้อยละ 4.29 โดยสาขาของร้านที่ส่งสินค้ามาฝากขายมากที่สุดคือสาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน (สาขา 1) คิดเป็นร้อยละ 81.43 รองลงมาคือสาขาอำเภอแม่สะเรียง (สาขา 3) คิดเป็นร้อยละ 14.29 และสาขากลางตัวเมืองแม่ฮ่องสอน (สาขา 2) คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.58) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอ-ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.40 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.80 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่าง

### 5.5 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่ละงานบริการโดยทำการสำรวจจากผู้ที่มีรับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,152 คน จำแนกเก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมี



ความพึงพอใจในคุณภาพของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและ  
บริการสาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด  
แม่ฮ่องสอน, งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS คิดเป็นร้อยละ 88.60 และงานด้าน  
การศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ คิดเป็นร้อยละ 88.40

#### 5.6 ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ศึกษาความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ  
โดยออกแบบให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ประยุกต์วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้อง  
ที่หลากหลายและครอบคลุม เช่นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัดหรือหน่วยงานอื่นๆ  
ที่เกี่ยวข้อง
3. วางแผนการศึกษาการวิจัยและประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม  
และสอดคล้องกับกิจกรรมการประเมิน ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชนมากขึ้น

จากผลการวิจัยคุณภาพของการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับ 7 จาก 7 ระดับ คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีคุณภาพการบริการที่สามารถ  
ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารงานองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness)  
มีขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผลงานที่เกิดจากการบริหารงาน  
ปรากฏให้เห็นเชิงประจักษ์ ผู้บริหารต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในส่วนที่ยังเป็นข้อจำกัดเพื่อให้มีความ  
คล่องตัวมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.  
เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.(2540). **พฤติกรรมองค์กร**.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : ไทย  
วัฒนาพานิช.
- โกเมนทร์ บุญเจือ. (2553). **การใช้เวลาว่างและกิจกรรมที่ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราช  
ภัฏจันทรเกษม**. วารสารจันทรเกษมสาร, 16(31), 13-23.
- ธนพร ชุมวรรฐายี (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร**.ภาคินิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรวิทย์ เดชรัสศรี. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร**. ศึกษาสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ. ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. 2530. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ  
เขตบางขุนเทียน**. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทนา ประกอบกิจ. 2538. **“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนา  
ชุมชนสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร”** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหา  
บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเชิด ชื่นฤดี.(2548).**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประกาส งามชมพู. (2531). **ความพึงพอใจของครูสภาในจังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการจัดสวัสดิการ**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประทีน ไกรสรวิทย์. (2541). **ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในแรงงานอุตสาหกรรม  
การผลิต ประเภทและขนาดต่างๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์  
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เฉลิมพร อภิขณาพงศ์. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง**. วารสารสุทธิปริทัศน์, 25(77), 63-86.
- โชคชัย ชยธวัช. **ดร.ครูพันธุ์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วรรณ สาส์น, 2547.
- พิภพ วงษ์เงิน.(2547). **พฤติกรรมองค์กร**.กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- พยุศักดิ์ นามวรรณ. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น  
ประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น**. มปป.
- พรพิมล ฐวสินธุ์.(2438). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม : ศึกษา  
เฉพาะหน่วยงานฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร** .ภาคินิพนธ์หลักสูตรบริหารศาสตรมหา  
บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิญโญ สาธร. (2547). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

- มานะชัย ชมชื่น. (2543). **ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์.** สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มนตรี เฉียบแหลม. (2536). **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พจนานุกรม. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- สิววรรณ คุณมีใจสกุล. (2532). **ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.** ปริญญาสารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตร วิชัยสาร. (2558). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558.** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีส
- เทรินเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยอีสเทรินเอเซีย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **ศัพท์การบริหารธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : S.M.Circuit Press, 2540.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2543). **ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. (2542). **ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เขต 28)** สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรุพล ปธานวนิช. (2542). **ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด พ.ศ.2549.** กรุงเทพฯ.
- รัชวลี วรรณดี. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). **จิตวิทยาการจูงใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाजा. (2558). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाजा.** วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล. (2559). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2559**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- อุทัย หิรัญโต. (2543). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial and Organization Psychology**. New York : Mc Graw-Hill.
- John W. Best. (1970). **Research in Education**. Englewood Cliffo, N.J. Prentiece Hall.
- Maslow, Abraham H.(1954).**Motivation and Persomality**.New York : Harper & Brothers.
- Mc Gregor, Douglas.(1960).**The human side of enterprise**.New York : Mc Graw-Hill.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley.

ภาคผนวก

## การบันทึกข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS

Variable: 20 of 20 Variables

Case	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ที่อยู่	หาแม่พิมพ์	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2
1	1	4	1	1	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	4	2	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	5	1	7	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	1	4	3	5	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	4	2	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	2	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	1	2	8	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	3	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	4	4	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	1	2	3	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	1	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	1	3	2	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	1	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	1	3	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	2	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	2	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	1	3	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	3	1	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	4	1	7	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2	2	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	3	4	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	1	3	2	7	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	3	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	4	1	7	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	2	3	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

GET  
 FILE='D:\งาน D\งาน ด่วน\064 รวบรวมแม่พิมพ์\GIS\งานภาพ-GIS.sav',  
 DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.  
 ONEWAY Xaat BY ระดับการศึกษา  
 /STATISTICS DESCRIPTIVES  
 /MISSING ANALYSIS  
 /POSTHOC=LSDI ALPHA(0.05).

**One-way**  
 [DataSet1] D:\งาน D\งาน ด่วน\064 รวบรวมแม่พิมพ์\GIS\งานภาพ-GIS.sav

**Descriptives**

Xaat	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
แม่พิมพ์คน	90	4.9018	.26893	.02717	4.8480	4.9558	3.00	5.00
แม่พิมพ์คน	110	4.5748	.26885	.02544	4.8244	4.9253	3.77	5.00
เพศ / เพศ / แม่พิมพ์คน	89	4.8082	.38414	.04745	4.7136	4.9029	3.33	5.00
แม่พิมพ์คน	114	4.9372	.18179	.01703	4.9035	4.9710	4.08	5.00
แม่พิมพ์คน / แม่พิมพ์คน	2	4.8077	.27196	.19231	2.3642	7.2512	4.62	5.00
อื่นๆ	7	4.6484	.74893	.28231	3.9576	5.3391	3.00	5.00
Total	400	4.8835	.28043	.01452	4.8549	4.9120	3.00	5.00

**ANOVA**

Xaat	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.160	5	.232	2.813	.016
Within Groups	32.496	394	.082		
Total	33.656	399			

**Post Hoc Tests**

ภาพประกอบกิจกรรมการตอบแบบสอบถาม









วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน  
รับเลขที่... 3524  
วันที่ 28 มิ.ย. 2564  
เวลา 09.45 น. ผู้รับ... 08/2

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
(วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน)  
ที่ ๗๒๗/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้วยวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน ๕ ด้าน ดังนี้ งานบริการเครื่องจักรกล  
งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด  
แม่ฮ่องสอน งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ และงานด้านการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วย  
ความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- |                      |             |                            |
|----------------------|-------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์วินัย      | โชนวงศ์ญาติ | ที่ปรึกษา                  |
| ๒. ผศ.ดร.วิวิธัญ     | ปิยนนทศิลา  | ประธานกรรมการ              |
| ๓. อาจารย์สุทธชชาติ  | ณกิจ        | รองประธานกรรมการ           |
| ๔. อาจารย์พงษ์กรณ์   | พิชญ์ปัญญา  | กรรมการ                    |
| ๕. อาจารย์สิริอุณา   | พิชญ์ผลา    | กรรมการ                    |
| ๖. อาจารย์ ดร.ศรณิศา | ประสงศ์สุข  | กรรมการ                    |
| ๗. นางกิตติ          | เสียงทอง    | กรรมการ                    |
| ๘. นางสาวศุภวรรณ     | สุทธาวาสน์  | กรรมการ                    |
| ๙. นางสาวกนิษฐา      | ภรณ์กสิคุณิ | กรรมการ                    |
| ๑๐. นายศราวุธ        | เสาศา       | กรรมการ                    |
| ๑๑. นายภูทธิ         | ฉัตรสิทธิ์  | กรรมการ                    |
| ๑๒. นายอนุสรณ์       | คำวิจิ      | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑๓. นางสาวธิลาวัลย์  | แก้วเจริญ   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ ให้นำหน้าที่ดำเนินการ ให้คำปรึกษา ออกแบบเครื่องมือ ตรวจสอบเครื่องมือ เก็บข้อมูล  
บันทึกข้อมูลวิเคราะห์ แปลผลข้อมูล และจัดทำรูปเล่มให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน คณะผู้บริหาร  
 เพื่อไปพิจารณา  
 เพื่อไปปฏิบัติ  
เรียน...  
ขอ...  
ลงชื่อ...  
ตำแหน่ง...  
วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

*(Signature)*  
ศาสตราจารย์ ดร.ณนิต บุญชัย  
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

28 มิ.ย. 2564  
*(Signature)*  
รองอธิการบดี วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน  
รองอธิการบดีวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**คำอธิบาย** แบบประเมินฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน  
เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้  
ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6. อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1. นักเรียน

2. ครู / บุคลากรทางการศึกษา

3. รับจ้าง

4. ค้าขาย

5. ข้าราชการ

6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. เกษตรกร

8. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน

2. อำเภอปางมะผ้า

3. อำเภอปาย

4. อำเภอขุนยวม

5. อำเภอแม่ลาน้อย

6. อำเภอแม่สะเรียง

7. อำเภอสบเมย

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน 5 ด้าน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
มาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีแผนและเป้าหมายการให้บริการที่มาจากความต้องการของประชาชน					
1.2 มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว					
1.3 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และตามความจำเป็นเร่งด่วน และเหมาะสมกับสถานการณ์					
1.4 มีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการสามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึง					
2.2 ช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือตัวแทน(ส.อบจ.ในพื้นที่)					
2.3 มีสถานที่หรือตัวแทน(ส.อบจ.)ในการรับคำร้องขอรับบริการเครื่องจักรกลในพื้นที่					
2.4 มีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขอรับบริการเครื่องจักรกล					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการงานในพื้นที่					
3.2 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการมาใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ					
3.3 มีการปรึกษาหารือก่อนการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน/ผู้นำชุมชน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม ตรงต่อเวลา					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน					
4.2 มีการแจ้งเตือนประชาชนในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
4.3 มีเครื่องจักรกลและอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสมกับการให้บริการในพื้นที่					
4.4 มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในพื้นที่ให้บริการ					
<b>5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ</b>					
5.1 มีการปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานในพื้นที่					
5.2 มีผลงานคุ้มค่ากับงบประมาณที่ให้บริการ					
5.3 การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5.4 ผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น					
5.5 ความสำเร็จของผลงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และสอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**คำอธิบาย** แบบประเมินฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6. อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. ครู / บุคลากรทางการศึกษา

3. รับจ้าง

4. ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. ข้าราชการ

6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการศึกษา 5 ด้าน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
มาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
- มีแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ผู้ประสานงานในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน(งานธุรการ/งานการสอน/ฯลฯ)					
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว					
- มีการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
- มีการช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือเตรียมเอกสารต่างๆ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
- มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางและระบบการให้บริการด้วยความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
- ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับโรงเรียนได้อย่างรวดเร็วในทุกช่องทางการให้บริการ เช่น ไลน์ โทรศัพท์ เฟซบุค					
- มีผู้แสดงความเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
- การตอบข้อหารือ การให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติ					
- มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายเหมาะสม					
- มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน					
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค จิตสาธารณะ					
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
- มีอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด โรงอาหาร ฯลฯ					
- จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรทางการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
- มีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางและตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการและสถานที่อย่างชัดเจน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการต่างๆ					
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น เก้าอี้สำหรับนั่งรอ จุดบริการน้ำดื่ม โต๊ะ/เก้าอี้ เป็นต้น					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- จัดระบบสุขภาพภายในโรงเรียนที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยตามหลักสูตรอนามัย					
<b>5. ความพึงพอใจต่อผลระบบสนับสนุนการให้บริการและผลที่เกิดกับผู้เรียน</b>					
- มีระบบการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
- มีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวางแผนปรับปรุง พัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง					
- มีการทบทวนวางแผนโครงการและกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาแบบบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
- มีโครงสร้างการบริหารและแผนปฏิบัติเชิงรุกเพื่อให้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และประหยัด					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. ประเด็นปัญหาในการรับบริการ

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

3. ท่านมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใด เพื่อพัฒนาศักยภาพการบริหารงานด้านการศึกษาของโรงเรียน

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
 ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป





แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

งานด้านบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS

โครงการบริหารจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ : ศูนย์ GIS

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(กิจกรรมปรับปรุงแผนที่ขอบเขตหมู่บ้าน เพื่อการบริหารจัดการ)

**คำอธิบาย** แบบประเมินฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6. อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1. กำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน

2. ครู / บุคลากรทางการศึกษา

3. รับจ้าง

4. ค้าขาย

5. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ อปท.

6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. เกษตรกร

8. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

1. อำเภอลำปาง

2. อำเภอยางชุมน้อย

3. อำเภอลำปาง

4. อำเภอยางชุมน้อย

5. อำเภอสว่างแดนดิน

6. ท่านทราบถึงโครงการสร้างฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (คัมภีร์แม่ฮ่องสอน)

ทราบ

ไม่ทราบ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน 5 ด้าน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
มาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.4 ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย					
2.3 มีบริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอก สถานที่					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ อำนวยความสะดวกและบริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ ปัญหาได้					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่จัดประชุมมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ					
4.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความพร้อมของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

1. ท่านต้องการทราบข้อมูลทางด้านสารสนเทศภูมิศาสตร์ในเรื่องใดบ้าง จากศูนย์ GIS

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ**  
**ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป**



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการ  
งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**คำอธิบาย** แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 4 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 4 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

3. อนุปริญญา / ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท

6. สูงกว่าปริญญาโท

4. กลุ่มผลิตภัณฑ์

1. ประเภทอาหาร และของทานเล่น

2. ประเภทเครื่องดื่ม

3. ประเภทสมุนไพร

4. ประเภทเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

5. ประเภทของใช้และเครื่องประดับ

6. ประเภทเครื่องสำอาง

5. สถานะในกลุ่มอาชีพ หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

1. ประธานกลุ่ม หรือผู้มีอำนาจทำการแทนกลุ่ม

2. สมาชิกกลุ่ม

3. ไม่มีสถานะในกลุ่ม (กรณีเป็นผู้ประกอบการเดี่ยว)

6. สาขาของร้านที่ส่งสินค้ามาฝากขาย

1. สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน (สาขา 1)

2. สาขากลางตัวเมืองแม่ฮ่องสอน (สาขา 2)

3. สาขาอำเภอแม่สะเรียง (สาขา 3)

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
มาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อน ได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ					
2.2 มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าที่ฝากขายไปยังช่องทางสื่อที่อยู่ในความดูแลของ อบจ. อย่างต่อเนื่อง					
2.3 มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลของ อบจ. เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ฝากขายสินค้าร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง					
2.4 มีช่องทางในการรับฝากขายสินค้าที่หลากหลาย					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทและมีการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการกับผู้ประกอบการอย่างเต็มใจ					
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<input type="checkbox"/> สาขา 1 <input type="checkbox"/> สาขา 2 <input type="checkbox"/>					
สาขา 3					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และทางไปร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน					
4.2 มีจุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และภายในร้านมีความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุในการให้บริการ					
4.4 มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตกแต่งสถานที่โดยรอบของร้านขายของผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีความสวยงาม สะดุดตา สามารถสร้างความน่าสนใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาเลือกซื้อสินค้าภายในร้าน					

**ตอนที่ 3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดำเนินการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้การพัฒนา
  - ด้านบรรจุภัณฑ์และออกแบบตราสินค้า
  - ด้านการเพิ่มช่องทางทางการตลาด
  - ด้านการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์
2. หลักสูตรที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดอบรมให้ความรู้
  - หลักสูตรการตลาดออนไลน์
  - หลักสูตรการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร
  - หลักสูตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการออกแบบบรรจุภัณฑ์
3. ประเภทกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ต้องการให้ที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์
  - ประเภทอาหารและของทานเล่น
  - ประเภทเครื่องดื่ม
  - ประเภทสมุนไพร
  - ประเภทเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
  - ประเภทของใช้และเครื่องประดับ
  - ประเภทเครื่องสำอาง
  - อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป